

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MANAGEMENTU

Pojištění a cestovní ruch
Insurance and Tourism

Student:	Dominika Rosová
Vedoucí bakalářské práce:	Ing. Blanka Strachotová

Uherské Hradiště 2010

Zadání bakalářské práce

Student: **Dominika Rosová**
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: 6501R006 Ekonomika cestovního ruchu
Specializace: 02 Ekonomika cestovního ruchu
Téma: **Pojištění a cestovní ruch**
Insurance and Tourism

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Teoretická východiska
 3. Aplikační část
 4. Výsledky vlastního průzkumu
 5. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

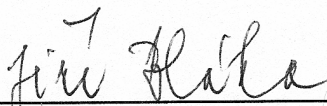
ČEJKOVÁ, V. *Pojistný trh*. 1. vyd. Praha: Grada, 2002. 119 s. ISBN 80-247-0137-5.
DAŇHEL, J. *Pojistná teorie*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2005. 332 s. ISBN 80-86419-84-3.
HESKOVÁ, M. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2006. 223 s. ISBN 80-7168-948-3.


Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Blanka Strachotová**

Datum zadání: 20.11.2009
Datum odevzdání: 07.05.2010




prof. PhDr. Jiří Bláha, CSc.
vedoucí katedry


prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

Místopřísežné prohlášení:

Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně.

V Uherském Hradišti, dne 7. května 2010

podpis autora

Poděkování:

Chtěla bych poděkovat Ing. Blance Strachotové za poskytnuté rady a připomínky při konzultacích, kterými přispěla k vypracování této práce.

OBSAH

ÚVOD	7
TEORETICKÁ VÝCHODISKA.....	9
1. CESTOVNÍ RUCH	9
1.1. TYPOLOGIE CESTOVNÍHO RUCHU	10
1.2. SPOLEČENSKÝ A HOSPODÁŘSKÝ VÝZNAM CESTOVNÍHO RUCHU	11
2. POJIŠTĚNÍ.....	13
2.1. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ	16
2.1.1. Definice cestovního pojištění.....	16
2.1.2. Vznik pojištění	17
2.1.3. Asistenční služby	17
2.1.4. Klasifikace cestovního pojištění.....	17
2.2. POJISTNÉ PRODUKTY CESTOVNÍHO POJIŠTĚNÍ	19
2.2.1. Pojištění léčebných výloh	19
2.2.2. Úrazové pojištění.....	21
2.2.3. Pojištění zavazadel.....	23
2.2.4. Pojištění odpovědnosti za škodu	23
2.2.5. Pojištění zmeškání letu.....	24
2.2.6. Pojištění zpoždění letu.....	24
2.2.7. Pojištění zpoždění zavazadel.....	25
2.2.8. Pojištění storna (zrušení zájezdu).....	25
2.2.9. Pojištění přerušení cesty.....	26
2.2.10. Pojištění nevyužití dovolené	27
2.2.11. Pojištění únosu	27
2.2.12. Nadstandardní asistenční služby a právní služby	27
2.2.13. Pojištění rizikových sportů.....	27
2.2.14. Pojištění zásahu horské záchranné služby.....	28
2.2.15. Pojištění na veterinární léčbu zvířete v zahraničí	28
3. SITUACE NA TRHU V OBLASTI CESTOVNÍHO POJIŠTĚNÍ	30
3.1. VÝVOJ TRHU S CESTOVNÍM POJIŠTĚNÍM	30
3.2. TRENDY V CESTOVNÍM POJIŠTĚNÍ	34
3.2.1. Možnosti sjednání cestovního pojištění	34
3.2.2. Asistenční služby	38
3.2.3. Produktové inovace v cestovním pojištění	39
APLIKAČNÍ ČÁST	41
4. POJIŠŤOVNY A JEJICH PRODUKTY V CESTOVNÍM POJIŠTĚNÍ.....	41
4.1. EVROPSKÁ CESTOVNÍ POJIŠŤOVNA, A. S.	41
4.2. ČESKÁ POJIŠŤOVNA, A. S.	43
4.3. POJIŠŤOVNA KOOPERATIVA, A. S.	44
4.4. ALLIANZ POJIŠŤOVNA, A. S.	45
4.5. MODELOVÉ PŘÍKLADY	47
4.5.1. Modelový příklad č. 1	47
4.5.2. Modelový příklad č. 2	48
4.5.3. Modelový příklad č. 3	49
4.5.4. Modelový příklad č. 4	50
4.5.5. Modelový příklad č. 5	51
4.5.6. Modelový příklad č. 6	52
VÝSLEDKY VLASTNÍHO PRŮZKUMU	53
ZÁVĚR	54
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY:.....	56
SEZNAM ZKRATEK	58
PROHLÁŠENÍ O VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE	59
SEZNAM PŘÍLOH	60

ÚVOD

Rozvoj cestovního ruchu úzce souvisí s růstem životní úrovně obyvatel, s přibývajícím množstvím volného času a se stále větším zájmem spotřebitelů o sebe sama. Důvodů pro cestování je celá řada, mezi hlavní zcela jistě patří záměrná změna prostředí a s tím související uspokojení potřeby odpočinku, poznání, kulturních a estetických zážitků či navázání nových sociálních kontaktů.

Avšak cestování neprovází jen příjemné zážitky, ale i různá nebezpečí. Ohrožen je přitom nejen majetek cestujícího, ale i jeho zdraví a život. Proto je jedním z odvětví, které s cestovním ruchem souvisí, i pojišťovnictví. Pojištění má účastníkovi cestovního ruchu pomoci při odstranění následků nepředvídaných a nahodilých událostí.

Oblastí, kde se cestovní ruch a pojištění setkávají, je tedy cestovní pojištění. Cestovní pojištění má chránit osoby cestující mimo místo svého bydliště – ať do zahraničí nebo v tuzemsku – před negativními finančními dopady problémů, které by mohly během cesty vzniknout. Při cestách mohou člověka potkat různá nebezpečí, tudíž i cestovní pojištění zahrnuje několik rozličných produktů. Jeho základ pro cesty do zahraničí tvoří pojištění léčebných výloh, včetně základních asistenčních služeb. Dalšími, dnes již běžnými produkty tohoto pojištění, jsou pak úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění zavazadel či pojištění pro případ zrušení nebo přerušení cesty (pobyту) aj.

Tato bakalářská práce se bude zabývat pojištěním, přesněji cestovním pojištěním, i když s cestovním ruchem souvisejí i další pojistné produkty, jako např. pojištění cestovní kanceláře pro případ úpadku, majetková a odpovědnostní pojištění hoteliérů, dopravců a dalších provozovatelů služeb souvisejících s cestovním ruchem. Vzhledem k rozsahu se jim však tato práce nemůže věnovat.

Cílem bakalářské práce bude definovat pojistné produkty v oblasti cestovního ruchu a zaměřit se na jejich nabídku u vybraných českých pojišťoven. Dalším cílem bude analýza těchto produktů a posouzení jejich výhodnosti, a to na modelových příkladech.

Pro vypracování této bakalářské práce byla použita rešeršně-kompilační metoda, tedy sběr a kompletace dat pro jejich následnou interpretaci. V hranatých závorkách jsou uvedena čísla, která odkazují na seznam literatury na konci práce. Poznámky pod čarou bylo použito k vysvětlení a k ujasnění informací vztahujících se k textu. Seznam zkratk je uveden na konci práce.

TEORETICKÁ VÝCHODISKA

1. CESTOVNÍ RUCH

Cestovní ruch je velmi obtížné přesně vymezit a definovat. O jeho definici se pokoušelo již mnoho autorů, proto se v odborné literatuře vyskytují různá vysvětlení.

Nejpoužívanější je definice Světové organizace cestovního ruchu (World Tourism Organization - WTO) z roku 1991, která definuje cestovní ruch jako: "činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa ležícího mimo její běžné prostředí (místo bydliště), a to na dobu kratší než je stanovená¹, přičemž hlavním účel cesty je jiný než výkon výdělečné činnosti v navštíveném místě". Výdělečná činnost není v navštíveném místě založená na trvalém nebo přechodném pracovním poměru, ale to nevylučuje služební, obchodní a podobné cesty s pracovní motivací hrazené z titulu pracovního poměru u zaměstnavatele v místě bydliště anebo firmy. Na základě definice WTO jsou z cestovního ruchu vyloučeny cesty v rámci místa trvalého bydliště, pravidelné cesty do zahraničí, dočasné přestěhování za prací a dlouhodobou migrace.

V současné době se používá i účelově-funkční vymezení cestovního ruchu jako „soubor činností zaměřených na uspokojování potřeb souvisejících s cestováním a pobytem osob mimo místo trvalého bydliště a obvykle ve volném čase za účelem odpočinku, poznávání, zdraví, rozptýlení a zábavy, kulturního a sportovního vyžití, služebních cest a získání komplexního zážitku“ (M. Gúčík, 2000).

Avšak na cestovní ruch můžeme pohlížet i jako na hospodářské odvětví, které zahrnuje širokou škálu produktů, především dopravní, ubytovací a stravovací služby, služby cestovních kanceláří, průvodců a dalších veřejných i soukromých subjektů.

¹ Pro zahraniční cestovní ruch platí hranice 1 rok, pro domácí cestovní ruch je stanovena hranice 6 měsíců.

1.1. Typologie cestovního ruchu²

Specifikovat cestovní ruch jen ve všeobecné rovině by bylo nedostačující z důvodu, že v každodenní praxi se projevuje v různých druzích a formách, které se neustále vyvíjejí a obohacují v závislosti na poptávce účastníků cestovního ruchu a technicko-technologických možnostech nabídky. Odlišnost označení druhů a forem cestovního ruchu potvrzuje i jejich charakteristika v odborné literatuře.

Nejčastěji se v odborné literatuře člení cestovní ruch z hlediska forem cestovního ruchu a dále z hlediska druhů cestovního ruchu. O formách cestovního ruchu hovoříme, když bereme v úvahu motivaci účastníků, tj. účel, pro který cestují a pobývají přechodně na cizím místě. O druzích mluvíme, když jako základ posuzování cestovního ruchu vezmeme různé příčiny, které ho ovlivňují a důsledky, které přináší.

Formy cestovního ruchu:

- rekreační cestovní ruch;
- sportovní cestovní ruch;
- dobrodružný cestovní ruch;
- myslivecký a rybářský cestovní ruch;
- náboženský (poutní) cestovní ruch;
- lázeňský cestovní ruch;
- zdravotní cestovní ruch;
- obchodní cestovní ruch;
- kongresový cestovní ruch;
- stimulační cestovní ruch.

Druhy cestovního ruchu:

- z geografického hlediska
 - domácí, zahraniční, mezinárodní, vnitřní, národní, regionální;
- podle počtu účastníků
 - individuální, skupinový, masový, ekologický;
- podle způsobu organizování
 - individuální cesty, organizovaný zájezd/pobyt, klubový cestovní ruch;

² Pramen: [4]

- podle věku účastníků
 - cestovní ruch dětí, mládežnický, rodinný, seniorský;
- podle délky účasti
 - výletní, krátkodobý, víkendový, dlouhodobý;
- podle převažujícího místa pobytu
 - městský, příměstský, venkovský, agroturistika (ekoagroturistika), horský, vysokohorský, přímořský;
- podle ročního období
 - sezonní (zimní, letní), mimosezonní, celoroční;
- podle použitého dopravního prostředku
 - motorizovaný, železniční, letecký, lodní;
- z hlediska dynamiky
 - pobytový (statický), putovní (dynamický);
- ze sociologického hlediska
 - návštěvy příbuzných a známých, sociální, komerční, etnický.

1.2. Společenský a hospodářský význam cestovního ruchu

Společenský význam cestovního ruchu je obzvláště v nabídce pracovních příležitostí, neboť vytváří podnikatelské příležitosti a nová pracovní místa i v ekonomicky méně rozvinutých oblastech, v regionech strukturálně postižených a v oblastech jinak těžko ekonomicky využitelných. V posledních letech byl růst zaměstnanosti v odvětví cestovního ruchu výrazně vyšší než v ostatních odvětvích ekonomiky. V České republice bylo v roce 2006 evidováno 235 744 pracovních míst, přičemž bylo v cestovním ruchu zaměstnáno 239 465 osob, tj. asi 4,71 % ekonomicky aktivního obyvatelstva. Podle údajů WTTC byl v roce 2008 počet pracovních míst v celosvětovém cestovním ruchu 238,3 milionů, což představuje 8,4 % ekonomicky aktivního obyvatelstva světa. V roce 2018 by měl podle odhadů WTTC počet pracovních míst v cestovním ruchu dosáhnout 296,3 milionů, což je 9,2 % všech pracujících obyvatel. Avšak podle WTTC čeká cestovní ruch v roce 2010 vlna propouštění. Očekává se, že 7 % ze 100 tis. přímých zaměstnanců bude muset opustit odvětví cestovního ruchu.

Cestovní ruch je pokládán v dnešní době za jeden z nejdůležitějších dynamicky se rozvíjejících odvětví ekonomiky mnoha států světa, s průměrným ročním růstem okolo 3 %. Podle Českého statistického úřadu se cestovní ruch podílel v roce 2008 na tvorbě hrubého domácího produktu v České republice 2,8 %. Ve světě se cestovní ruch podílí na tvorbě HDP 9,9 % a v zemích střední a východní Evropy 7 %.³

Velikostí příjmů z mezinárodního cestovního ruchu se řadí na přední místo a je významným činitelem v platební bilanci mnoha zemí. Pro řadu zemí představuje mezinárodní a domácí cestovní ruch důležitý pilíř pro jejich ekonomiku. Světová organizace cestovního ruchu uvádí ve svých zprávách, že v roce 2008 příjmy z cestovního ruchu dosáhly 2,103 mld. USD. A v roce 2018 odhaduje počty příjezdů, resp. počty turistů v mezinárodním cestovním ruchu na 4,174 mld..

**Tabulka č. 1: Příjezdy zahraničních turistů do ČR (v tis.) a příjmy (mld. Kč)
v letech 2005-2008**

Ukazatel /Rok	2005	2006	2007	2008
Příjezdy	22 856	23 175	24 538	23 589
Příjmy	121 153	124 221	128 639	129 331

Zdroj: Český statistický úřad

Cestovní ruch ovšem ovlivňuje i celou řadu dalších odvětví národního hospodářství a oborů lidské činnosti, které přispívají k rozvoji cestovního ruchu, např. obchod, pojišťovnictví, kultura, sport aj. Ovlivňuje i ta odvětví, která souvisí nepřímo s cestovním ruchem a vytvářejí podmínky pro jeho rozvoj, je to např. doprava, stavebnictví, zemědělství, infrastruktura a řada odvětví průmyslu vyrábějící zařízení a vybavení pro poskytovatele služeb cestovního ruchu.

³ Pramen: [14],[29]

2. POJIŠTĚNÍ

Pojištění z ekonomického hlediska znamená vytvářet z příspěvků zájemců o pojištění (pojistníků) rezervy, které slouží k náhradám škod nebo k úhradě potřeb, které vzniknou pojištěným z nahodilých událostí. Jedná se o právní závazkový vztah mezi pojistitelem a pojistníkem, v němž mají účastníci rovné postavení. Základním účelem pojištění je zmírnit či odstranit nepříznivé důsledky způsobené nahodilými událostmi. Pojištění tedy funguje na principu a teorie tvorby rezerv pro předpokládané pojistné plnění, resp. pojistné náhrady v budoucnosti.⁴

„Pojištění spočívá v přenesení rizika na pojišťovnu. Základem vztahu s pojišťovnou je uzavření písemné dohody – pojistné smlouvy o tom, že jedna strana – pojistník zaplatí dohodnutou částku – pojistné. Za toto pojistné se druhá strana – pojistitel (pojišťovna) zavazuje vyplatit sjednané množství peněz – pojistnou částku, jestliže v průběhu sjednané doby trvání nastane pojistná událost – neboli nahodilá skutečnost definovaná ve smlouvě. K výplatě dojde buďto jednorázově, nebo formou renty. Příjemcem pojistného plnění bude pojištěný (může, ale nemusí být totožný s pojistníkem), poškozený (v pojištění odpovědnosti) nebo oprávněná osoba (v pojištění pro případ smrti, jestliže pojištěný zemřel).“⁵

V současné době nabízejí pojišťovny celou řadu různých pojistných produktů. Jejich klasifikace a třídění usnadňují orientaci mezi jednotlivými pojištěními. Názory odborníků z teorie i praxe však nejsou v tomto ohledu jednotné a často se diametrálně rozcházejí.

Nejčastěji se vyskytují členění:

- podle **formy vzniku pojištění**:
 - zákonné pojištění – v tomto případě se neuzavírá pojistná smlouva, pojistný vztah vzniká na základě zákona; sem řadíme pojištění cestovních kanceláří proti úpadku.
 - smluvní pojištění – představuje pojištění jednotlivých účastníků cestovního ruchu proti různým pojistným rizikům. Vzniká na základě pojistné smlouvy.

⁴ Pramen: [5]

⁵ Pramen: [5, str. 88]

- podle **způsobu tvorby rezerv**:
 - rizikové pojištění;
 - rezervotvorné pojištění;
- podle **konstrukce (formy) pojistných plnění**:
 - škodové pojištění;
 - obnosové pojištění;
- podle **druhu krytých rizik**:
 - životní pojištění;
 - neživotní pojištění;
- podle **předmětu pojištění**:
 - pojištění majetku;
 - pojištění odpovědnosti za škodu;
 - pojištění osob;
- podle **délky trvání**:
 - krátkodobé pojištění;
 - dlouhodobé pojištění;
- podle **klientského přístupu**:
 - pojištění obyvatel;
 - pojištění průmyslu a podnikatelů.

Vymezení pojmů

- **pojistná událost** – je nahodilá skutečnost, se kterou je spojen vznik povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění;
- **pojistná doba** – doba, na kterou bylo pojištění sjednáno;
- **pojistitel** – je pojišťovna, která je oprávněna provozovat pojišťovací činnost podle zvláštního zákona;

- ***pojistník*** – osoba, která s pojistitelem uzavřela pojistnou smlouvu a která je podle této smlouvy povinna platit pojistné;
- ***pojištěný*** – jedná se o osobu, na jejíž majetek, život, zdraví, odpovědnost za škodu či jiné hodnoty pojistného zájmu se pojištění vztahuje, a které v případě pojistné události vzniká právo na pojistné plnění;
- ***pojistné*** – předem dohodnutá částka za poskytnutí pojistné ochrany;
- ***pojistná částka*** – částka sjednaná v pojistné smlouvě, která má být v případě vzniku pojistné události pojistitelem vyplacena;
- ***pojistná smlouva*** – je smlouva, ve které se pojistitel zavazuje v případě vzniku pojistné události poskytnout ve sjednaném rozsahu pojistné plnění a pojistník se zavazuje platit pojistiteli pojistné;
- ***pojistné riziko*** – míra pravděpodobnosti vzniku pojistné události vyvolané pojistným nebezpečím;
- ***pojistné nebezpečí*** – možná příčina vzniku pojistné události.

2.1. CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ

Cestovní pojištění nám může pomoci vyřešit problémy, které se mohou vyskytnout během cestování. Umožňuje nám cestovat po celém světě s pocitem klidu.

I v oblasti pojištění v cestovním ruchu můžeme vysledovat dva odlišné typy pojistných produktů. Předmětem dalšího zájmu bude cestovní pojištění, které je určené pro účastníky cestovního ruchu. S cestovním ruchem souvisí i další pojistné produkty, avšak v práci nebudou dále více rozebírány. Jedná se o pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře⁶, majetková a odpovědnostní pojištění hoteliérů, dopravců a dalších provozovatelů služeb souvisejících s cestovním ruchem.

Cestovní pojištění se výhradně sjednává při plánovaných cestách do zahraničí, a to pro cesty turistické a pracovní, jednotlivé nebo opakované s maximální dobou platnosti pojistné smlouvy 1 rok.

Je vhodné uzavřít cestovní pojištění, neboť náklady na léčbu v některých cizích zemích mnohonásobně převyšují náklady na léčbu v ČR. I když mají naši občané při pobytu ve státech Evropské unie nárok na zdravotní péči na účet svých zdravotních pojišťoven (Evropský zdravotní průkaz), v mnoha případech je vyžadována vysoká spoluúčast, kterou zdravotní pojišťovny nehradí. Z EZP také není kryta repatriace zpět do vlasti. Na cestách hrozí nejenom zdravotní rizika, ale i další rizika, jako je např. krádež zavazadel, jejich ztráta při letecké dopravě, riziko neúmyslného způsobení škody třetí osobě, riziko úrazu a další.

2.1.1. Definice cestovního pojištění

Základem cestovního pojištění je pojištění léčebných výloh, které pokrývá náklady související s náhlým onemocněním, úrazem či akutní bolestí. Jedná se zejména o náklady na ambulantní ošetření, léky a hospitalizaci, ale i na převoz nemocného nebo zraněného zpět do vlasti. Pojištění počítá i s nejhorší možnou variantou, tedy s repatriací tělesných ostatků v případě smrti.

⁶ Jedná se o smluvní povinné pojištění podle zákona 159/1999 Sb., jehož účelem je ochrana klientů cestovních kanceláří pro případ úpadku cestovní kanceláře a neschopnosti dostát svým závazkům.

Cestovní pojištění lze rozšířit o úrazové pojištění, které finančně kompenzuje dobu nezbytného léčení, trvalé následky a smrt následkem úrazu. Dobré je také pojištění zavazadel, proti jejich ztrátě, poškození a zničení. Pokud k tomu dojde, dostane klient od pojišťovny náhradu až do výše pojistného limitu. Méně častá, ale o to nepříjemnější událost - storno, vyjde na poplatcích za zrušení téměř stejně draho jako samotný zájezd. Proto si lze v rámci cestovního pojištění pokrýt i stornopoplatky. Nemělo by se zapomínat také na pojištění odpovědnosti za škodu, kterou může klient způsobit třetím osobám.

2.1.2. Vznik pojištění

Pojištění vzniká uzavřením písemné pojistné smlouvy. Pojistitel je povinen vydat pojistníkovi pojistku jako potvrzení o uzavření pojistné smlouvy, a to i v případě, že byla uzavřena prostřednictvím internetu, případně jiným způsobem obchodu na dálku. Pojištění začíná dnem sjednaným v pojistné smlouvě jako počátek pojištění a okamžikem překročení státní hranice České republiky do zahraničí.

2.1.3. Asistenční služby

Asistenční služba je pomoc poskytovaná osobám, které se dostanou do nesnází během cestování nebo při pobytu mimo místo trvalého pobytu. Asistenční službu poskytuje v rámci cestovního pojištění pojistitele jeho smluvní partner. Je to doplňková služba pojišťovny, na kterou se pojištěný obrací ve chvíli, kdy se dostane do kritické situace, kterou není schopen vyřešit vlastními silami. Partnerská společnost pojišťovny zařizuje za klienta v kritické situaci a v institucionálně neznámém prostředí komunikaci s úřady, platby, převoz, hospitalizaci, náhradní doklady, šeky, platební karty, přivolání doprovodu atd.

2.1.4. Klasifikace cestovního pojištění

Cestovní pojištění představuje oblast pojištění, kde dochází ke kombinování pojistných produktů různého typu. Pro snazší orientaci mezi jednotlivými produkty lze cestovní pojištění členit na základě několika kritérií, např. dle pojišťovaného rizika, typu cesty,

délky pojištění.

Podle **pojišťovaného cestovního rizika** rozlišujeme:

- pojištění léčebných výloh a základních asistenčních služeb;
- úrazové pojištění;
- pojištění zavazadel;
- pojištění odpovědnosti za škodu (na zdraví, na majetku a jiných finančních hodnotách);
- pojištění storna zájezdu (zrušení cesty);
- pojištění přerušení cesty;
- pojištění zmeškání nebo zpoždění odjezdu (resp. odletu);
- pojištění nevyužitě dovolené;
- pojištění únosu dopravního prostředku;
- pojištění doplňkových asistenčních služeb;
- připojištění rizikových sportů.

Podle **typu cesty** rozlišujeme:

- pojištění turistických cest (rekreační a poznávací cesty nebo pobyty, oddechové a necílené provozování rekreační činnosti, studijní pobyty a stáže);
- pojištění pracovních cest (cesty a pobyty za účelem výkonu práce zaměstnance nebo podnikatele, charitativní a dobrovolná činnost, au-pair, stáže);
- pojištění sportovních cest (cílené provozování sportu a pohybové činnosti v rámci aktivního odpočinku, provozování sportu při organizovaných soutěžích amatérských či profesionálních sportovců a veškerá příprava k této činnosti).⁷

Z hlediska **délky pojištění** rozlišujeme:

- pojištění krátkodobé (většinou od 1 dne do 90 dní);
- pojištění dlouhodobých pobytů (obvykle na dobu 91 - 365 dní);
- pojištění opakovaných výjezdů (možnost několika časově omezených výjezdů během jednoho roku).

⁷ Přitom je důležité rozlišování sportů na standardní a rizikové (každá pojišťovna má hranici stanovenou jinak). Některé sporty jsou zcela nepojistitelné.

Podle **místa cesty a pobytu** rozlišujeme:

- tuzemské pojištění – může obsahovat všechny složky cestovního pojištění, kromě pojištění léčebných výloh, neboť ty jsou hrazeny ze zdravotního pojištění;
- zahraniční pojištění – rozlišují se 3 geografické zóny – Evropa, svět bez USA⁸, celý svět.

2.2. Pojistné produkty cestovního pojištění

Pojistné produkty jsou nástrojem, pomocí kterého může jeden ekonomický subjekt přenést negativní finanční dopady určitých rizik (nahodilých událostí) na specializovaný subjekt – pojišťovnu. Základem každého pojištění pro zahraniční cesty se považuje pojištění léčebných výloh a asistenční služby. Za další, již tradiční součást cestovního pojištění, lze považovat úrazové pojištění, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škody a v posledních letech stále oblíbenější pojištění storna zájezdu. Tyto produkty nabízí většina pojišťoven poskytujících cestovní pojištění. Mezi méně časté produkty potom patří pojištění přerušení cesty, pojištění zmeškání nebo zpoždění letadla, pojištění nevyužití dovolené, pojištění únosu, pojištění doplňkových asistenčních služeb, pojištění nákladů veterinární léčby zvířete a pojištění nákladů horské záchranné služby na Slovensku.

V následujících podkapitolách se budeme postupně věnovat výše uvedeným produktům cestovního pojištění s důrazem na účel a předmět pojištění, specifikaci pojistných nebezpečí, obsah pojistného plnění, nejčastější výluky a v neposlední řadě také na asistenční služby k pojištění poskytované.

2.2.1. Pojištění léčebných výloh

Protože je lékařská péče v zahraničí velmi drahá a případný úraz nebo nemoc by mohl způsobit klientovi značné finanční zatížení, tvoří pojištění léčebných výloh základ každého cestovního pojištění při cestách do zahraničí. Mezi nejčastější a také nejzávažnější rizika zahraničních cest patří riziko úrazu a riziko náhlého onemocnění.

⁸ Lékařská péče v USA je natolik drahá, že zahrnutí této jediné země má na cenu pojištění podstatný vliv.

Nejčastějšími typy pojistných událostí jsou u léčebných výloh zánět horních cest dýchacích, zánět mandlí, zažívací problémy, spálení sluncem, alergie na sluneční opálení, štípnutí hmyzem nebo drobná poranění z moře.

Pojistnou událostí je vynaložení nezbytných a přiměřených nákladů na lékařské ošetření nebo léčení akutního onemocnění či úrazu pojištěného v zahraničí, která jsou z lékařského hlediska nutná a dále nákladů vzniklých v souvislosti se smrtí pojištěného. Pojistitel plní pouze do výše skutečně vynaložených nákladů, nejvýše však do výše limitu sjednaného za jednu pojistnou událost. Pojistné plnění poskytuje pojistitel osobě, jež příslušné náklady očividně vynaložila (např. lékaři, zdravotnickému zařízení).

Pojistné plnění zahrnuje především náklady za:

- Ambulantní lékařské ošetření
- Předepsané léky a zdravotnický materiál
- Hospitalizace
- Lékařsky neodkladná operace
- Převoz nemocného do ČR, pokud se nebude moci přepravit do vlasti plánovaným dopravním prostředkem
- Převoz tělesných ostatků pojištěného v případě úmrtí zpět do České republiky
- Zubní ošetření k odstranění akutní bolesti
- Přivolání opatrovníka

Povinností pojištěného je v případě hospitalizace kontaktovat asistenční službu a nahlásit tuto skutečnost, avšak pokud mu to zdravotní stav dovolí.

Nedojde-li k přímému vyrovnání, je pojištěný povinen vyžádat si lékařský nález o své diagnóze, provedených výkonech a o předepsaných medikamentech a bez zbytečného odkladu uplatnit náhradu nákladů léčení u pojistitele. Přitom se prokazuje lékařským nálezem společně s originály účtů či faktur a lékařských předpisů, které uvádějí výši nároků. Pokud pojistná událost nastala v souvislosti s dopravní nehodou, předloží i policejní protokol.

Pojistitel nehradí náklady vynaložené:

- v souvislosti s úrazem nebo nemocí, které nastaly nebo jejichž příznaky se projevily před odjezdem do zahraničí;
- pojistná událost vznikla při řízení vozidla, na něž neměl pojištěný oprávnění
- zdravotní péče nebyla nutná a bezodkladná
- u chronických onemocnění
- došlo k úrazu či onemocnění při provozování nebezpečných sportů a nebylo sjednáno připojištění těchto sportů, nebo byl provozován sport nepojistitelný
- u ošetření zubů (mimo akutní bolesti či ošetření v souvislosti s úrazem)
- u preventivních prohlídek a kontrolních vyšetření
- v souvislosti s újmou na zdraví v důsledku požití alkoholu nebo aplikace omamných a psychotropních látek;
- v souvislosti s újmou na zdraví způsobenou sebepoškozením pojištěného, sebevraždou nebo pokusem o ni;
- za odstraňování tělesných vad a anomálií, za kosmetické úkony, za očkování;
- na rehabilitace, lázeňskou léčbu, chiropraktické výkony, homeopatickou léčbu, orgánové transplantace, léčení hemofilie;
- za zhotovení zubních náhrad a korunek;
- za brýle, kontaktní čočky, naslouchací přístroje a za zhotovení a opravy ortopedických protéz;
- v souvislosti s těhotenstvím, potratem, porodem a jejich komplikacemi;
- v souvislosti s duševní chorobou nebo poruchou chování, onemocněním AIDS, infekcí HIV a pohlavními chorobami;
- na náročná vyšetření indikovaná odborným lékařem (počítačová tomografie, ultrazvuková vyšetření, endoskopie), pokud úhrada nákladů na tato vyšetření nebyla předem odsouhlasena pojistitelem nebo asistenční službou pojistitele;

2.2.2. Úrazové pojištění

V případě, že dojde k úrazu pojištěného, je z tohoto pojištění hrazeno finanční odškodnění, a to za trvalé následky úrazu, smrt následkem úrazu a jako denní odškodné po dobu nezbytného léčení úrazu. Úrazové cestovní pojištění může být sjednáno i pro tuzemské cesty. Úrazové pojištění patří mezi pojištění obnosové.

Pojistnou událostí je úraz, který nastal v době trvání pojištění a pojištěnému způsobil poškození zdraví nebo smrt, a to i tehdy, pokud se poškození zdraví projevilo nebo smrt nastala až po skončení pojištění. Mezi nejčastější úrazy patří zlomeniny, vymknutí kloubu nebo přetržení svalů, šlach, vazů nebo pouzder a tržné a řezné rány. Pojistná ochrana zahrnuje také úrazy vzniklé působením vysokých nebo nízkých vnějších teplot, plynů, par a jedů. Za úraz se též považuje tonutí a utonutí.

Někdy bývá úrazové pojištění zaměňováno za pojištění léčebných výloh v zahraničí. Z pojištění léčebných výloh jsou však hrazeny pouze náklady na léčbu úrazu nebo nemoci, kdežto úrazové pojištění má řešit následky po úraze, například snížení příjmů v důsledku dlouhého léčení nebo v důsledku vzniku trvalého tělesného poškození, v nejhorším případě má pomoci pozůstalým uhradit náklady na pohřeb.

Pojistitel neplní za škodné události, které nastaly:

- z důvodu úmyslného sebepoškození, sebevraždy nebo pokusu o sebevraždu,
- při výkonu profesionální sportovní činnosti,
- při účasti pojištěného jako řidiče nebo spolujezdce motorového vozidla na závodech či soutěžích nebo při přípravě na ně,
- při létání se sportovním létajícím zařízením, bezmotorovými letadly, létání v balónech, seskocích a letech s padákem,
- při výkonu horolezeckého sportu.

Výše pojistného plnění závisí na sjednané pojistné částce a určuje se z ní jako procentní podíl dle oceňovacích (kompenzačních) tabulek. Při trvalých následcích úrazu vyplátí pojišťovna podle druhu a rozsahu tělesného poškození příslušný procentní podíl z limitu pojistného plnění podle kompenzační tabulky. V případě více poškození na různých částech těla se tyto sčítají až do výše 100 %. Pokud si léčení úrazu vyžádá delší čas, pak pojišťovna bude vyplácet za každý den léčení sjednanou částku formou denního odškodného, nebo vyplátí např. určité procento ze sjednané pojistné částky. Pokud pojištěný následkem úrazu zemře, vyplátí pojišťovna oprávněné osobě sjednanou pojistnou částku. Pokud pojistitel již poskytl plnění za trvalé následky, vyplátí pojistitel plnění ve výši rozdílu mezi pojistnou částkou pro případ smrti a sumou již vyplacenou.

2.2.3. Pojištění zavazadel

Pojištění je vhodné uzavřít pro ochranu osobních věcí, které si klient sebou vzal na cestu nebo si je prokazatelně pořídil během průběhu cesty. Pojištění pokrývá poškození nebo zničení věci živelnou událostí, vodou z vodovodního zařízení, poškození, zničení, odcizení nebo ztrátu věci při dopravní nehodě a krádež věci vloupáním. U tohoto druhu pojištění existuje celá řada výluk jako např., že se pojištění nevztahuje na vytržení věci z ruky, loupežné přepadení, nehradí se škody na penězích a jiných cenných věcech.

Pojištění se nevztahuje např. na škody vzniklé působením vlhkosti, plísni, krádeží věci ze stanu, vystavením věci užitkovému ohni nebo teplu apod.

Pokud byl předmět pojištění poškozen je pojistitel povinen poskytnout pojištěnému částku odpovídající přiměřené opravě poškozeného předmětu. Při zničení nebo odcizení vzniká pojištěnému právo, aby mu pojistitel poskytl částku odpovídající přiměřeným nákladům na znovuzřízení předmětu pojištění. Pojistné plnění je do výše limitu stanoveného v pojistné smlouvě.

2.2.4. Pojištění odpovědnosti za škodu

Pojištění odpovědnosti za škodu patří mezi pojištění škodová. Představuje právo pojištěného na úhradu škody způsobené jiné osobě na zdraví nebo na životě, poškozením, zničením nebo ztrátou věci v době účasti pojištěného na zájezdu, jestliže pojištěný za škodu podle příslušného právního předpisu odpovídá. Výluky se vztahují na škody vzniklé pro plnění pracovních povinností, v domácnosti, kterou osoba navštívila, nesmí se jednat o úmyslnou škodu a další situace podle podmínek pojištění.

Mezi nejčastější produkty patří:

- Pojištění odpovědnosti za škodu na zdraví
- Pojištění odpovědnosti za škodu na majetku

2.2.5. Pojištění zmeškání letu

Pojistnou událostí je případ, kdy pojištěný zmešká odjezd dopravního prostředku, jímž měl odcestovat na zahraniční cestu nebo ze zahraničí zpět z důvodu realizace jednoho nebo více následujících pojistných nebezpečí:

- dopravní nehoda motorového vozidla či vlaku, jímž pojištěný cestoval na místo odjezdu,
- zrušení či zkrácení linek veřejné dopravy z důvodu předem neozenámené stávký nebo z důvodu živelní události.

Pojistitel neposkytne pojistné plnění:

- dojde-li ke zmeškání odjezdu přímým zaviněním pojištěného nebo jeho spolucestujícího,
- v případě předem oznámené stávký dopravce nebo cestovní kanceláře, pokud toto oznámení bylo učiněno před plánovaným datem odjezdu.

Dojde-li k pojistné události, pojistitel uhradí dodatečné výlohy prokazatelně vynaložené pojištěným na dopravu do místa, odkud může pokračovat v cestě dle původního plánu.

Pojištěný je povinen neprodleně předložit pojistiteli písemné potvrzení dopravce o zmeškání odjezdu či písemné potvrzení veřejného dopravce o důvodu a délce zdržení, zrušení či zkrácení příslušných linek veřejné dopravy, policejní protokol o dopravní nehodě apod. a doklady prokazující náklady vynaložené pojištěným na náhradní dopravní prostředek.

2.2.6. Pojištění zpoždění letu

Dojde-li ke zpoždění odletu veřejného dopravního prostředku na linkovém letu, kterým měl pojištěný odcestovat podle plánu cesty, poskytne pojistitel pojistné plnění za nezbytně vynaložené náklady na náhradní ubytování a stravování za každých i započatých 5 hodin zpoždění delšího než 5 hodin, pojištěný je povinen vyžádat si od dopravce k prokázání doby zpoždění letu písemné potvrzení

2.2.7. Pojištění zpoždění zavazadel

Pojistnou událostí z pojištění zpoždění zavazadel je případ, kdy řádně registrovaná zavazadla, která pojištěný odevzdal k přepravě leteckému dopravci, byla prokazatelně ztracena nebo jsou zpožděna po přiletu pojištěného plánovaným letem do cílové destinace nejméně o 5 hodin. Pojištění platí pouze pro oficiální registrované lety v rámci pojištěné cesty.

Předmětem plnění u zpoždění zavazadel bude pouze zpoždění zavazadel v důsledku:

- vlivu nepříznivého počasí na let, jímž měla být zavazadla přepravována,
- technické závady na letadle, jímž měla být zavazadla přepravována,
- stávky pozemního personálu letiště nebo zaměstnanců letecké společnosti, jejichž letem se měla zavazadla přepravovat, pokud tato stávka nebyla oznámena již před datem odevzdání zavazadel k přepravě.

V případě nákladů vzniklých při zpoždění zavazadel pojistitel uhradí přiměřené výdaje

- na zakoupení nepostradatelného šatstva a toaletních potřeb,
- na stravování a ubytování, které vyvstaly v důsledku zpoždění zavazadel,
- na dopravu na letiště a zpět,
- na nezbytné prokázané telefonní výdaje

Pojistitel uhradí výše specifikované výdaje jen po předložení účtů za uskutečněné nákupy, a to maximálně do výše pojistné částky, sjednané v pojistné smlouvě.

2.2.8. Pojištění storna (zrušení zájezdu)

Jedná se o pojištění neúčasti na zájezdu, při kterém vzniká nárok na náhradu nevratných nákladů, které musely být vynaloženy se zrušením cesty organizované cestovní kanceláří (tj. stornovacích poplatků).

Plnění pojišťovny je omezeno pouze na následující důvody:

- zrušení cesty z důvodu úmrtí, vážného onemocnění, úrazu, hospitalizace účastníka včetně jeho rodinných příslušníků,
- živelná pohroma v bydlišti účastníka,
- vážné nepokoje či živelná pohroma v cílové oblasti.

Výluky se vztahují na změnu cestovatelských plánů, neudělení víza, vyloučení ze zájezdu.

2.2.9. Pojištění přerušení cesty

Pojistnou událostí je případ, kdy je pojištěný nucen přerušit již započatou pojištěnou zahraniční cestu nebo pobyt z důvodu realizace jednoho nebo více následujících pojistných nebezpečí:

- vážného akutního onemocnění nebo úrazu, které nastaly blízké osobě pojištěného, vyžadující hospitalizaci nebo upoutání na lůžko podle rozhodnutí ošetřujícího lékaře,
- úmrtí blízké osoby pojištěného,
- znásilnění blízké osoby pojištěného, ke kterému došlo na území České republiky,
- podstatné škody na majetku pojištěného vzniklé po odjezdu pojištěného následkem požáru, povodně či trestného činu třetí osoby, pokud lze doložit, že přítomnost pojištěného je nezbytná z důvodu zabránění šíření vzniklé škody.

Dojde-li k pojistné události, výše plnění pojistitele se rovná částce prokazatelně vynaložené pojištěným na dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky.

Pojistitel neposkytne pojistné plnění:

- nastoupí-li pojištěný návrat do České republiky do 12ti hodin před plánovaným návratem nebo koncem doby, na kterou bylo pojištění sjednáno,
- nebylo-li přerušení cesty schváleno asistenční službou pojistitele před nastoupením zpáteční cesty pojištěným,
- dojde-li ke změně cestovních plánů nebo záměrů pojištěného, nemůže-li obdržet příslušná povolení vztahující se k cestě apod.

Pojištěný je povinen při vzniku pojistné události okamžitě informovat asistenční službu a řídit se jejími pokyny, neprodleně předložit pojistiteli veškeré doklady prokazující vznik pojistné události (řádnou lékařskou dokumentaci či úmrtní list, policejní protokol

apod.) a doklady prokazující náklady vynaložené pojištěným na zpáteční cestu do České republiky.

2.2.10. Pojištění nevyužité dovolené

Pojištění se sjednává pro případ úhrady nákladů na nespotřebované služby (ubytovací a stravovací apod.) při předčasném ukončení zahraničního pobytu v důsledku úmrtí jednoho z pojištěných uvedených na společné cestovní smlouvě, úmrtí nejbližšího příbuzného pojištěného (manžel, manželka, otec, matka, syn, dcera), hospitalizace pojištěného, příp. spolucestujícího nejbližšího příbuzného v zahraničí v důsledku závažného onemocnění nebo úrazu delší než 24 hodin, pokud po jejím skončení následuje návrat do vlasti, v případě krádeže, vloupání nebo požáru v místě stálého bydliště v ČR.

2.2.11. Pojištění únosu

Pojištění únosu se řadí mezi pojištění obnosové. Pojistnou událostí je nezákonné a násilné převzetí kontroly nad řízením letadla nebo jakéhokoliv dopravního prostředku veřejného dopravce, na jehož palubě pojištěný cestuje, pokud trvá delší dobu, než je spoluúčast uvedená v pojistné smlouvě.

V případě pojistné události poskytne pojistitel pojistné plnění ve výši uvedené v pojistné smlouvě.

2.2.12. Nadstandardní asistenční služby a právní služby

Toto pojištění obsahuje rady, pomoc, podporu a právní asistenci pojištěné osobě v případě kdy dojde ke ztrátě či krádeži dokladů, při jednání s úřady státní správy, policií, ambasádami či po dopravních nehodách.

2.2.13. Pojištění rizikových sportů

Některé pojišťovny nabízejí sjednání pojištění rizikových sportů, protože v základním pojištění léčebných výloh jsou zahrnuty pouze sporty rekreační.

Mezi rizikové sporty patří zpravidla:

- vodní sporty jako jsou rafting, jachting, plachtění, sjíždění divoké řeky, potápění s dýchacím přístrojem, motorové sporty na vodě
- létání na rogalu, bezmotorové a motorové létání, paragliding, létání balónem, seskok padákem nebo bungee jumping
- vysokohorská turistika (od určité nadmořské výšky), někdy horolezectví, speleologie, lyžování a snowboarding na vyznačených trasách, rychlobruslení či skialpinismus
- bojové sporty

Ale je třeba si dát pozor na to, že ne každá pojišťovna považuje za rizikové ty samé sporty. Pro některé pojišťovny je riziková i cyklistika, aerobik nebo jízda na koni.

2.2.14. Pojištění zásahu horské záchranné služby

Pojištění zásahu horské záchranné služby se vztahuje na pátrací a vyhledávací akce Horské záchranné služby Slovenské republiky (HZS SR) v oblasti její územní působnosti. Na území jejich působnosti HZS SR jsou horskými oblastmi Belianské Tatry, Malá Fatra, Nízké Tatry, Pieniny, Střední Beskydy, Slovenský ráj, Velká Fatra, Vysoké Tatry, Západní Tatry.

Pojišťovna poskytne úhradu nákladů, pokud pojištěný dodržel povinnosti dané pojistnými podmínkami, dodržel pokyny horské služby, řídil se výstražnými a informačními zařízeními souvisejícími s bezpečností osob v horské oblasti a choval se tak, aby neohrozil svým jednáním vlastní život, zdraví a majetek anebo život zdraví a majetek jiných osob. (Náklady na ošetření a převoz zraněného zajišťované horskou službou kdekoliv na světě jsou kryty ze základního pojištění léčebných výloh)

2.2.15. Pojištění na veterinární léčbu zvířete v zahraničí

V případě úrazu nebo náhlého onemocnění pojištěného zvířete v zahraničí bude z pojištění v případě úrazu nebo náhlého onemocnění pojištěného zvířete v zahraničí následně proplaceno určité procento vynaložených nákladů na nezbytně nutnou léčbu

provedenou zahraničním veterinárním lékařem. Vztahuje se zpravidla i na škodu, kterou Vaše zvíře v cizině způsobí. Pojištění je sjednáno na základě vystaveného „Veterinárního osvědčení“ a platného „Pasu zvířete v zájmovém chovu“, přičemž musí být zvíře ještě označeno tetováním nebo čipem. Pojištění lze sjednat jen s územní platností Evropa a pojistit lze pouze spolucestující psy, kočky a fretky.

3. SITUACE NA TRHU V OBLASTI CESTOVNÍHO POJIŠTĚNÍ

Cestovní pojištění prochází poměrně rychlým vývojem. To je dáno především rozvojem cestovního ruchu, který je akcelеровán zvyšováním životní úrovně obyvatel vyspělého světa. Cestování už dávno není výsadou těch nejbohatších, ale je dostupné širokým vrstvám obyvatelstva.

V oblasti cestovního pojištění lze zaznamenat pozitivní trend. Lidé si stále více uvědomují rizika, která jsou s cestováním spojená, a proto využívají nabídek komerčních pojišťoven na cestovní pojištění. Bohužel turisté pojištění volí podle ceny a ne podle pojistné ochrany, kterou přináší. Často nevěnují pozornost pojistným podmínkám, nezajímají se o výši pojistných limitů, výluky z pojištění apod.

3.1. Vývoj trhu s cestovním pojištěním

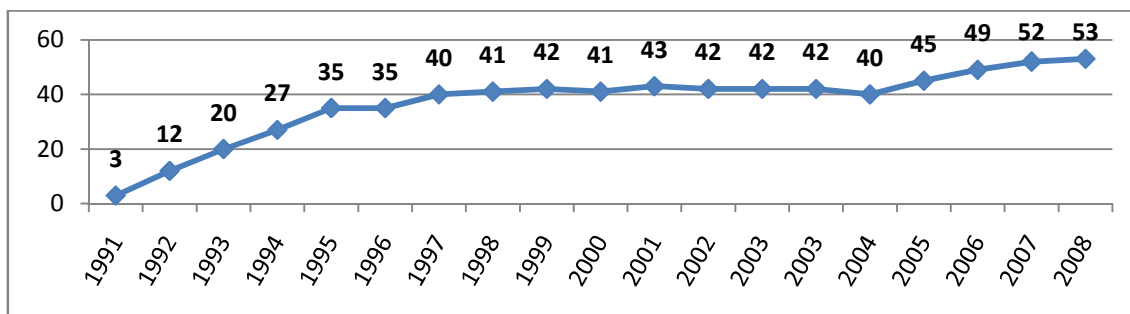
Vývoj trhu s cestovním pojištěním je ovlivňován dvěma faktory – rozvojem cestovního ruchu a situací na pojistném trhu. U českého trhu cestovního pojištění to platí dvojnásob. Jeho rozvoj je spjat s rozvojem pojišťovnictví po zrušení monopolu České státní pojišťovny a akcelеровán boomem cestovního ruchu po roce 1989.

Pro český pojistný trh mělo přijetí **zákona ČNR č. 185/1991 Sb., o pojišťovnictví** velký význam. Tímto zákonem byl vytvořen prostor pro rozvoj pojišťovnictví v nových ekonomických podmínkách a umožněn vznik konkurenčních pojišťoven.⁹ Původně jedna pojišťovna se stala jen jednou z mnoha pojišťoven působících na pojistném trhu. Již v roce 1991, kdy byl zákon přijat, vznikly první dvě nové pojišťovny, a jejich počet zůstal do konce roku nezměněn. První takovou pojišťovnou byla Kooperativa, družstevní akciová společnost, která začala působit prostřednictvím České Kooperativy a Moravskoslezské Kooperativy. Během dalších let vzniklo množství dalších pojišťoven, například Hasičská vzájemná pojišťovna, Živnostenská pojišťovna, Pojišťovna IB. Až následující rok se počet pojišťoven zčtyřnásobil, neboť na trh mohly vstoupit i zahraniční subjekty. Na českém pojistném trhu působily zahraniční subjekty

⁹ V platnost zákon vešel 28. 5. 1991. Od tohoto data mohly vznikat domácí pojišťovny, o rok později 28. 5. 1992 získaly tuto možnost i zahraniční subjekty.

s větším či menším podílem cizího kapitálu (např. Allianz, Generali, Uniqa, Evropská Cestovní Pojišťovna, První americko-česká pojišťovna), které s sebou přinesly jak kapitál, tak potřebné zkušenosti.¹⁰

Graf č. 1: Počet pojišťoven v České republice v letech 1991-2008



Zdroj: Výroční zprávy České asociace pojišťoven (2005 – 2008)

Na českém pojistném trhu můžeme sledovat dvě etapy jeho vývoje. Počátkem 90. let docházelo zejména ke vzniku nových pojišťoven, v dalším období pak k rozšiřování nabídky pojistných produktů a ke zkvalitňování pojistného trhu. K tomu přispělo i přijetí zákonných norem, které oblast pojištění upravují.

Mezi nejdůležitější patří:

- zákon č. 220/1995 Sb., o technických rezervách;
- zákon č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví;
- zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě;
- zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí;
- zákon č. 409/2004 Sb., úplné znění zákona o pojišťovnictví;
- zákon č. 57/2006 Sb., o změně zákonů v souvislosti se sjednocením dohledu nad finančním trhem.

I harmonizace s právem Evropské unie byla cílem těchto norem. Od vstupu České republiky do Evropské unie mohou na území ČR působit i pobočky zahraničních pojišťoven sídlících v EU a tuzemské pojišťovny zase mohou poskytovat pojistné služby v jiných členských státech EU.

¹⁰ Zpracováno podle: [1]

Před vstupem České republiky do EU panovaly určité obavy ohledně budoucnosti cestovního pojištění. Avšak vstup do EU se na pojistném trhu neodrazil a lidé využívají produkty cestovního pojištění i nadále, protože jim nabízejí lepší ochranu než Evropský systém zdravotního pojištění. Cestovní pojištění tedy není nadbytečné, nýbrž se úspěšně doplňuje s veřejným zdravotním pojištěním.

Podle údajů České národní banky mělo k 31. prosinci 2008 povolení poskytovat pojištění celkem 35 tuzemských pojišťoven (3 životní, 17 neživotních a 15 univerzálních) a 18 poboček zahraničních pojišťoven (z toho jedna pobočka z třetího státu mimo EHP)

Velikost a efektivnost pojistného trhu lze hodnotit vybranými ukazateli, lze jimi také hodnotit pojišťovací činnost, výsledky práce a úroveň komerčních pojišťoven na pojistném trhu v ČR. Mezi základní ukazatele patří především předepsané pojistné, pojistné plnění, škodovost, pojištěnost a další ukazatele. Zároveň tyto ukazatele slouží k porovnání, jak v čase, tak prostoru. Tyto ukazatele lze aplikovat i při sledování samotného trhu s cestovním pojištěním.

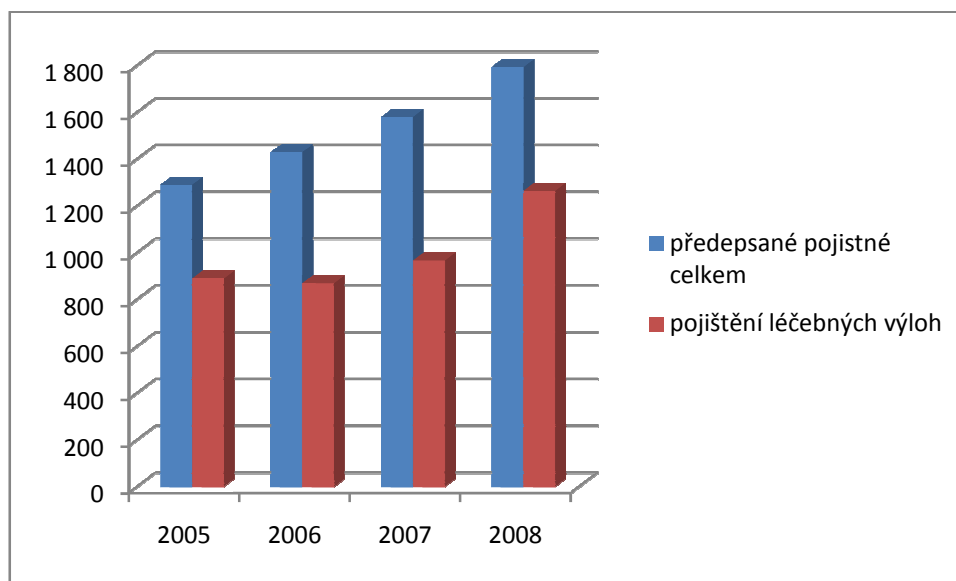
Tabulka č. 2: Předepsané pojistné léčebných výloh (v tis. Kč)

Rok	2005	2006	2007	2008
Předepsané pojistné	1 147 923	918 342	1 014 179	1 312 881
- z toho členové ČAP	890 375	874 475	967 181	1 263 557
- z toho členové ČAP (%)	77,56	95,22	95,37	96,24

Zdroj: Výroční zprávy České asociace pojišťoven (2005 – 2008)

Podrobnější informace o pojištění, než jaké jsou k dispozici pro pojistný trh jako celek, shromažďuje od svých členů Česká asociace pojišťoven (ČAP). ČAP funguje jako zájmové sdružení. Důvodem založení je snaha o organizaci a podporu vzájemné pomoci, spolupráce a zabezpečení zájmů pojišťoven a zajišťoven. V současnosti eviduje 30 řádných členů a 2 členy se zvláštním statutem. Další statistiky vycházejí jen z výsledků členů ČAP. Vzhledem k tomu, že podíl členských pojišťoven na předepsaném pojistném cestovního pojištění se pohybuje mezi 95 – 97 %, lze níže uvedené údaje zobecnit na celý trh cestovního pojištění. Podíl členských pojišťoven na celkovém předepsaném pojistném činí více než 98 %.

Graf č. 2: Předepsané pojistné cestovního pojištění členů ČAP a pojištění léčebných výloh (v mil. Kč)



Zdroj: Výroční zprávy České asociace pojišťoven (2005-2008)

Na grafu můžeme vidět, že pojištění léčebných výloh představuje největší část cestovního pojištění. Když vezmeme v potaz, jaká rizika nás při cestování mohou potkat a jak je lékařská péče v zahraničí nákladná, je pojištění léčebných výloh právem součástí každého cestovního pojištění. Nesmíme ovšem zapomenout na narůstající podíl ostatních produktů cestovního pojištění na celkovém předepsaném pojistném.

Tabulka č. 3: Vybrané ukazatele pojištění léčebných výloh členů ČAP v letech 2005 – 2008

Rok	2005	2006	2007	2008
Pojistné (tis. Kč)	1 263 557	965 272	869 485	695 525
Pojistné plnění (tis. Kč)	399 775	388 502	456 935	462 837
Počet pojistných událostí (ks)	34 836	41 983	48 001	40 179
Škodovost (%)	31,64	40,25	52,55	66,54

Zdroj: Výroční zprávy České asociace pojišťoven (2005 - 2008)

Škodovost je ukazatel vyjadřující poměr mezi výší poskytnutých pojistných plnění a výší přijatého pojistného nebo kmenového pojistného. V jejím vývoji se odráží jak výše předepsaného pojistného, tak výše pojistného plnění. V letech 1991 – 2005 škodovost nikdy nepřesáhla hranici 100 %, i přesto že se jí v roce 1991 blížila, neboť

celkové předepsané plnění bylo větší než vyplacené pojistné plnění. Z tabulky je patrné, že za poslední roky škodovost nepřetržitě roste. Pozorujeme tedy opačný vývoj, než je patrný v agregátní škodovosti, která z 92,1 % v roce 1991 postupně klesala až na 31 % v roce 2005. Vysoký růst škodovosti v pojištění léčebných výloh je dán především tím, že se pojistné drží na velice nízké úrovni. Nízké sazby pojistného jsou způsobeny zejména silnou konkurencí v tomto segmentu pojistného trhu. Ve světě není obvyklé, aby na tak malém trhu, jakým je Česká republika, působilo tolik pojišťoven.

Přestože v České republice nabízí cestovní pojištění větší počet pojišťoven, je pojistný trh v tomto úseku poměrně silně koncentrován - prvních pět pojišťoven zaujímá 66,52 % z celkového trhu, prvních deset pak 95 %. Největší podíl na předepsaném pojistném cestovního pojištění má Česká pojišťovna, a to 366 985 tis. Kč, což představuje 20,22 % celkového předepsaného pojistného. Další místa pak zaujímají Evropská cestovní pojišťovna (14,79 %), pojišťovna Kooperativa (13 %), Pojišťovna VZP (9,49 %) a ČSOB Pojišťovna (9,02 %).¹¹

3.2. Trendy v cestovním pojištění

Cestovní ruch je rovněž ovlivňován rozvojem informačních a komunikačních technologií, díky nimž dochází ke zkvalitňování poskytovaných služeb i k lepší komunikaci mezi pojišťovnami a jejich klienty. Neustálá snaha co nejvíce vyhovět požadavkům zákazníka vede k sestavování nových pojistných produktů a inovaci stávajících. Zároveň se pojišťovny stále častěji zaměřují na vybrané skupiny potenciálních klientů a připravují pro ně „produkty šité na míru“.

3.2.1. Možnosti sjednání cestovního pojištění

S rozvojem komunikačních technologií a s rozšířením nabídky pojistných produktů, přinášejí pojišťovny svým klientům i nové možnosti, jak si pojištění sjednat. To se týká především pojistných produktů s jednoduchou konstrukcí, jako je právě cestovní pojištění. Mezi základní formy sjednání cestovního pojištění patří uzavření smlouvy:

¹¹ Viz Příloha č. 2 - Předepsané pojistné cestovního pojištění členů ČAP v roce 2008 (v tis. Kč)

- osobně na pobočce pojišťovny;
- prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele;
- on-line na internetových stránkách pojišťovny;
- prostřednictvím dalších prodejních kanálů (makléři, cestovní kanceláře, pošta, realitní makléři);
- po telefonu;
- SMS zprávou;
- aktivace pojištění v rámci platební, popř. jiné karty (např. mládežnické, členské).

Z průzkumu agentury IPSOS vyplývá, že 57,3 % respondentů uzavírá cestovní pojištění na pobočce pojišťovny, 38,7 % prostřednictvím cestovní kanceláře, 12 % přes internet a 3 % v rámci platební karty.¹² Některé z výše uvedených možností sjednání cestovního pojištění lze považovat za klasické, novým nebo méně obvyklým formám bude nyní věnována pozornost. Cílem těchto inovací je především zjednodušit a urychlit uzavírání pojistných smluv.

○ **Osobní sjednávání na pobočce pojišťovny**

I když je v dnešní době sjednávání pojistných smluv komunikačními technologiemi velmi oblíbené, většina zájemců o uzavření cestovního pojištění dává stále přednost osobnímu sjednání. Výhodou je, že se bude pracovník pojišťovny zcela věnovat klientovi, vysvětlí mu všechny záležitosti spojené s pojištěním, sepíše s ním smlouvu a předá mu kartu o pojištění a brožurku s podrobnými informacemi a důležitými kontakty. To samé s klientem vyřídí i pracovník cestovní kanceláře, pokud cestovní kancelář tuto službu nabízí. Ačkoliv tento způsob zabere více času, dává klientům pocit klidu.

○ **On-line sjednávání cestovního pojištění**

V dnešní době je sjednání cestovního pojištění přes internet již něco zcela běžného. Tuto možnost nabízejí již všechny pojišťovny. Výhodou je zejména rychlost, jednoduchost a nižší cena, neboť většina pojišťoven nabízí slevu při sjednání

¹² Respondenti mohli zvolit více možných variant.

po internetu. Pro klienta je také výhodou možnost srovnání s ostatními pojišťovnami. Také pro pojišťovnu představuje tato forma sjednání určitou výhodu, především nižší náklady na prodej produktu.

Samotné sjednání je velmi jednoduché, spočívá ve vyplnění formuláře pro sjednání pojištění na internetové stránce pojišťovny. Jakmile si zákazník vybere produkt cestovního pojištění, který mu vyhovuje, stačí, aby uvedl místo a dobu pobytu v zahraničí, své osobní údaje a poté smlouvu vytiskne a provede platbu. Smlouva se uzavírá až po zaplacení pojistného.

- **Sjednání cestovního pojištění SMS zprávou**

V případě, že klient zapomene na pojištění před cestou a nemá možnost sjednat pojištění na pobočce nebo přes internet, nabízejí některé pojišťovny možnost uzavření pojistné smlouvy prostřednictvím SMS zprávy. Postup je velmi jednoduchý. Na speciální telefonní číslo je nezbytné zaslat přesně stanovený formát SMS s informacemi o počátečním datu a počtu dní, na které chce pojištění sjednat. Dále musí uvést rodné číslo, jméno a příjmení a adresu. Některé pojišťovny nabízejí i možnost výběru z balíčků služeb. Po odeslání zprávy obdrží klient obratem v další SMS zprávě potřebné informace o pojistné smlouvě a kontakt na asistenční službu.

Výhodou je, že při uzavírání cestovního pojištění nepotřebuje klient hotovost ani platební kartu, vše pohodlně zaplatí z kreditu nebo při měsíčním vyúčtování. Ale nevýhodou je, že pojištění nabývá platnost až několik dní poté, co jsme takto uzavřeli pojištění (liší se podle pojišťoven). Další velkou nevýhodou je fakt, že se zákazník nemůže seznámit s obsahem pojistné smlouvy a pojistnými podmínkami. Ty si musí vyhledat a následně se s nimi seznámit předem.

- **Cestovní pojištění k platební kartě**

Mnoho lidí má ke svému bankovnímu účtu platební kartu, která obsahuje jako doplňkovou službu také cestovní pojištění, a proto si již nezřizují další pojištění u komerčních pojišťoven. To má však i svá rizika, protože rozsah takového pojištění nemusí být dostatečný. Takové pojištění zahrnuje především pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu nebo pojištění zavazadel. Nabídka se u jednotlivých bank liší, tak jako se liší i výše pojistných limitů u jednotlivých produktů

a také na koho se pojištění vztahuje, zda pouze na držitele kreditní karty nebo na i na jeho rodinu. Cestovní pojištění k platební kartě se vyplatí především těm, co cestují do zahraničí častěji a tráví tam delší dobu.

Ve srovnání s běžným cestovním pojištěním je hlavní výhodou cestovního pojištění ke kreditní kartě především nižší cena a možnost kdykoliv odcestovat, neboť pojistné krytí začíná okamžikem překročení hranice ČR, popř. nastoupením do letadla. Bohužel nevýhodou jsou nízké pojistné limity, malý rozsah pojištění (někdy jde pouze o úrazové pojištění), vysoká spoluúčast u pojištění léčebných výloh, omezení platnosti na nerizikové sporty apod.

- **Sjednání pojištění po započetí cesty**

V případě, že někdo vycestuje do zahraničí bez uzavřeného cestovního pojištění, nabízí se mu možnost uzavřít pojištění po započetí cesty, a to prostřednictvím třetí osoby. Ta musí znát a uvést jeho osobní údaje a také za něj zaplatit. Nejedná se o zpětné, ale o dodatečné sjednání a cestovní pojištění platí až od třetího dne následujícího po dni sjednání, aby se zabránilo pojistným podvodům. Ten, kdo osobu pojišťuje, navíc musí čestným prohlášením potvrdit, že se pojištěnému v zahraničí nepříhoda žádná nehoda, která by mohla být pojistnou událostí.¹³

Nejefektivnější z výše uvedených forem sjednání cestovního pojištění je podle mého názoru on-line sjednání. V dnešní době již většina lidí pracuje s internetem a zájemci o cestovní pojištění jistě využijí i možnost porovnání nabídek pojišťoven a vybrat si, co je pro ně nejvhodnější. Navíc pojišťovny nabízejí ke sjednání přes internet určitou slevu na pojištění. Aplikace pojišťoven nabízejí klientům možnost výběru jednotlivých pojištění a připojištění, a následně na základě požadavků doporučí určitý produkt, což velmi urychluje hledání vhodného produktu. Je zde i možnost přečíst si pojistné podmínky, avšak ty jsou většinou v příložených dokumentech a jsou nepřehledné a špatně čitelné, tudíž jim klienti nevěnují moc pozornost.

Cestovní pojištění ke kreditní kartě se hodí pro osoby, které často cestují do zahraničí a nechtějí pokaždé sjednávat nové pojištění, což je podobné jako u klasického

¹³ Pramen: [9]

celoročního pojištění. Avšak jsou zde rozdílná pojistná plnění. Je proto vhodné se informovat, jaké pojištění je zahrnuto do cestovního pojištění, které má klient ke své kreditní kartě, výši limitů a výluky z pojištění. Stejně jako on-line sjednání, tak i cestovní pojištění ke kreditní kartě šetří čas a to je v současné době hlavním požadavkem zákazníků.

Z nových možností asi klienti více ocení sjednání pojištění přes SMS zprávu, ale i tato varianta má své nedostatky. Hlavním je nutnost znát pojistné podmínky předem a hlavně znát přesný tvar SMS zprávy. Dalším nedostatkem je i doba, kdy pojištění nabývá platnosti, tato doba se odvíjí od připsání pojistného na účet pojišťovny. Při sjednávání pojištění po započetí cesty je taktéž nedostatkem začátek platnosti pojištění, což je v tomto případě od 1 do 7 dnů (závisí na pojišťovně) a také to, že může být sjednáno jen na pobočce pojišťovny. A také zde některé pojišťovny nabízejí možnost dojednat pojištění ze zahraničí jen v případě, že se bude jednat o prodloužení již existující smlouvy. Proto zůstává opravdu jen nouzovým řešením.

3.2.2. Asistenční služby

Asistenční služby jsou poměrně mladým, ale rychle se rozvíjejícím odvětvím. Komerční pojišťovny mají buď vlastní asistenční službu, nebo spolupracují s některou ze světových společností, která pro ně a jejich pojištěné zabezpečuje asistenční službu po celém světě.¹⁴ Pro pojišťovny je výhodnější se spolehnout na profesionální organizace, které se na tyto činnosti specializují. Asistenční společnosti představují vysoce organizovanou a spolehlivou mezinárodní síť poboček a poskytovatelů služeb po celém světě. Společnosti, které poskytují asistenční služby ve své činnosti, využívají nejmodernější technologie v komunikaci, přenosech dat a určování pozice (např. kartografické programy, GPS/GSM systémy). Jejich pracovníci musí být schopni rychle a efektivně pomoci i v nestandardních situacích a v časové tísní.

V současné době patří asistenční služby k základní nabídce cestovního pojištění. Společnost poskytující asistenční služby se řídí smluvním ujednáním s jednotlivými pojišťovnami, zadavateli služeb, a podle toho poskytuje pojištěným různou šíři asistenčních služeb. Asistenční služba tak k jednotlivým pojistným produktům připraví

¹⁴ Viz Příloha č. 3 - Přehled pojišťoven nabízejících cestovní pojištění a poskytovatelů asistenčních služeb

specifický asistenční program podle požadavků pojišťovny. Jednotlivé programy se liší v šíři poskytovaných asistenčních služeb i ve výši limitů. Této diferenciaci využívají pojišťovny při sestavování a optimalizaci svých pojistných produktů.

V dnešní době se výrobci a poskytovatelé služeb orientují na přání a potřeby svých klientů více než dříve. To se odráží i v přístupu pojišťoven k zajišťování asistenčních služeb. Důležitější než neustálá kontrola nákladů a tlak na snižování cen za jednotlivá plnění je kvalita poskytovaných asistenčních služeb. Ta spočívá především v profesionálním přístupu, vstřícné komunikaci a efektivní pomoci klientovi. Non-stop asistenční služba a komunikace v rodném jazyce jsou dnes již standardem u všech poskytovatelů. Asistenčním zásahem se vytváří vztah pojištěného k pojišťovně a dochází tak k budování loajality klienta.

Činnost asistenční služby však pro pojišťovnu představuje i další přidanou hodnotu. Díky tomu, že jsou její pracovníci v častém kontaktu s klienty pojišťoven, kteří se na ně obrazejí nejen v případě pojistné události, ale i se žádostí o informace ohledně pojištění, mohou efektivně shromažďovat pro pojišťovnu cenné informace a marketingově významná data o potřebách a očekáváních klientů a provádět tak na základě řízené komunikace průzkum trhu.

Asistenční služby jsou součástí základní nabídky cestovního pojištění. V případě pojistné události je povinností pojištěného kontaktovat asistenční službu a o této skutečnosti ji informovat. Ale v budoucnu nebude asistenční služba sloužit jen pro případ pomoci v nouzi, v budoucnu bude pro klienty poskytovat kompletní servis související s cestováním – od poskytování turistických informací, rezervaci letenek či vstupenek, až po překladatelské služby. Tento trend potvrzují svou nabídkou asistenční společnosti ve vyspělých zemích.

3.2.3. Produktové inovace v cestovním pojištění

V posledních letech se v cestovním pojištění objevily nové produkty, jako například pojištění nevyužitých dovolených, pojištění odjezdu, pojištění pobytu v nemocnici, pojištění náhradního pracovníka, pojištění únosu. Stávající produkty jsou vylepšovány především v rozšíření jejich pojistné ochrany – např. u pojištění pro případ terorismu, který byl v minulosti ve výlukách z pojištění, či pojistitelnosti rizikových sportů.

Dále preferují pojišťovny cílenou nabídku pro určité skupiny potenciálních klientů. Jsou to především podnikatelské subjekty, rodiny s dětmi, mladí lidé, senioři aj. Pro rodiny s dětmi nabízejí různé slevy, jako např. snížené nebo nulové pojistné pro děti do určitého věku. V případě seniorů dochází k posunu věkové hranice pojistitelnosti. Studenti mohou využívat výhodných slev a speciálních produktů určených pro pojištění během studijních pobytů. Nově se též objevují pojistné balíčky sestavené s ohledem na cíl cesty, například pojištění Winter od Evropské cestovní pojišťovny, které zahrnuje pojištění veškerých zimních sportů a zohledňuje nejčastější nebezpečí s těmito druhy sportu spojená. Stejná pojišťovna nabízí i produkt Car určený pro osoby cestující automobilem (popřípadě jiným motorovým vozidlem), který chrání všechny přepravované osoby a navíc ošetřuje i situace jako případ poruchy nebo krádeže dopravního prostředku.¹⁵

Významnou skupinu představují firmy. Za posledních pár let stoupl počet zahraničních pracovních cest, a to jak manažerů, tak i řadových zaměstnanců. Pro ně jsou určeny firemní přenosné či nepřenosné pojistky, jako roční karty za fixní cenu bez ohledu na počet a délku cest, nebo jako rámcové smlouvy s pojistným fakturovaným dle počtu dní strávených v zahraničí. Taktéž pro řidiče z povolání, kteří tvoří zvláštní skupinu pojištěných, jsou nabízeny speciální produkty. Podniky, které vysílají své zaměstnance do rizikových oblastí, mohou k cestovnímu pojištění sjednat i pojištění únosu a vydírání.

Některé pojišťovny umožňují sestavení cestovního pojištění „na míru“, kdy si pojištěný může vybrat nejen z nabízených produktů, ale připojistit si i rizika nezahrnutá do základního produktu (to se týká především profesionálních sportovců) nebo si navýšit pojistné limity.

Dříve nabídka určovala poptávku, ale dnes je to již naopak. Konkurence je i v oblasti cestovního pojištění, a to se odráží i v postoji pojišťoven. Ty se snaží nabídnout co nejvíce pojistných služeb a uspokojit veškeré nároky klienta. Neboť spokojený klient je základem pro budování důvěry k pojišťovně. A pozitivní vztah klienta je pak dlouhodobou zárukou úspěchu pojišťovny, popřípadě celé finanční skupiny nesoucí tentýž název.

¹⁵ Viz pojištění výloh souvisejících s vozidlem.

APLIKAČNÍ ČÁST

4. POJIŠŤOVNY A JEJICH PRODUKTY V CESTOVNÍM POJIŠTĚNÍ

V současné době poskytuje cestovní pojištění v České republice 21 pojišťoven, avšak tato práce bude zaměřena pouze na čtyři z nich. A to na **Evropskou cestovní pojišťovnu**, která byla zvolena TTG - Travel Awards 2010 za nejlepší cestovní pojišťovnou, a dále na **Českou pojišťovnu**, pojišťovnu **Kooperativa** a pojišťovnu **Allianz**, které mají největší podíl na celkovém předepsaném pojistném v ČR. V této části práce budou jednotlivé pojišťovny postupně charakterizovány a představeny jejich produkty, které budou následně na modelových příkladech srovnávány.

4.1. Evropská cestovní pojišťovna, a. s.¹⁶

Evropská cestovní pojišťovna byla založena v roce 1993 dánskou pojišťovnou Europaeiske Rejseforsikring A/S, která se věnuje cestovnímu pojištění více než 80 let. Až do roku 1999 působila na tuzemském trhu jako jediná pojišťovna specializovaná na cestovní pojištění. Základní kapitál je tvořen zahraničním kapitálem ze 100 %.¹⁷ Evropská Cestovní Pojišťovna stála u vzniku České asociace pojišťoven a dodnes se na její činnosti aktivně podílí. Od roku 1994 je členem Mezinárodní asociace evropských cestovních pojišťoven sdružující specializované pojišťovny stejného jména po celé Evropě. Členství v této organizaci, dnes zvané European Travel Insurance Group (ETI Group), jí umožňuje úzce spolupracovat s podobně zaměřenými společnostmi z celého světa. Pojišťovna má vlastní asistenční službu EUROALARM Assistance Prague, s. r. o., která je členem mezinárodního uskupení International Assistance Group (IAG). Ačkoli patří Evropská cestovní pojišťovna k nejmenším pojišťovacím institucím na českém trhu (na celkovém předepsaném pojistném se podílí 0,2 %), lze ji v oblasti cestovního pojištění považovat za leadera, který určuje trendy v tomto oboru. To dokazuje i nejširší nabídka produktů cestovního pojištění nabízených u nás a 14,79% podíl na předepsaném pojistném v cestovním pojištění.

¹⁶ Pramen: [15]

¹⁷ Akcionáři: Europaeiske Rejseforsikring A/S (Dánsko) - 75 %, Europäische Reiseversicherung AG (Německo) - 15 %, Europäische Reiseversicherung AG (Rakousko) - 10 %.

Klienti si mohou pojištění sjednat na pobočkách pojišťovny, on-line a po telefonu. Nabízené produkty jsou rozčleněny do tří základních skupin, a to podle délky cesty, druhu klienta (jednotlivec, senior, rodina, student) a územní platnosti (Evropa, Svět).

Privátní pojištění:

Pojistné produkty pro jednorázové cesty – SimpleTrip, a celoroční pojištění pro opakované výjezdy – MultiTrip jsou nabízeny jednotlivcům, seniorům (nad 70 let), rodinám¹⁸, partnerům¹⁹ a studentům²⁰. Pojištění je nabízeno ve třech variantách:

- BASIC – zahrnuje pojištění léčebných a souvisejících výloh, asistenční službu, úrazové pojištění a pojištění osobních věcí. Dále nabízí ECP možnost připojištění Winter - pro zimní sporty a připojištění Car - cesta autem.
- STANDARD – obsahuje pojištění léčebných a související výloh, asistenční službu, úrazové pojištění, pojištění osobních věcí, odpovědnost za škodu a právní ochranu. Klient se dále může připojistit produkty Winter - pro zimní sporty, Car - cesta autem, Storno – pojištění pro případ zrušení cesty.
- OPTIMAL – obsahuje pojištění léčebných a související výloh, asistenční službu, úrazové pojištění, pojištění osobních věcí, odpovědnost za škodu, právní ochranu, pojištění zkrácení, přerušení cesty a nevyužité dovolené, Winter – pojištění zimních sportů, Car – pojištění cesty autem. Klient se dále může připojistit produkty Golf – pro golfisty, Pet – pro domácí mazlíčky, Sport – rizikové sporty, Business – pracovní cesty

Korporátní pojištění:

- CORPORATE - jedná o celoroční pojištění MultiTrip, kde je nabídka pojištění stejná jako u předešlého pojištění OPTIMAL, přičemž toto pojištění obsahuje připojištění CorporatePlus, díky němuž dochází k navýšení pojistných limitů u úrazového pojištění, odpovědnosti za škodu, odcizení hotovosti, alternativní dopravy, storno poplatků, zkrácení cesty a přerušení cesty.

¹⁸ Za rodinu se považují 1 až 2 dospělé osoby cestující s 1 až 3 dětmi ve věku do 18 let.

¹⁹ Jedná se o 2 dospělé osoby žijící ve společné domácnosti. Nabídka platí u celoročního pojištění MultiTrip.

²⁰ Nabídka platí pro jednorázové pojištění SimpleTrip, pokud v den odjezdu nepřesáhnou věk 26 let a jsou držiteli karet ISIC, ITIC, IYTC či Euro 26.

- **BUSINESS TRAVEL INSURANCE** – jedná se o pojištění na pracovní cesty. Je vhodné jak pro malé, tak i pro velké firmy, instituce a pro podnikatele, kteří vyžadují profesionální péči a sami chtějí rozhodovat o rozsahu pojistné péče. Pojištění lze sjednat na základě vyplnění Dotazníku k uzavření pojistné smlouvy, kde si klient zvolí nejvhodnější variantu. Pojištění může být s nahlašováním nebo bez nahlašování plánované cesty do zahraničí. V rámci firmy může být sjednáno pojištění pro dlouhodobé pobyty – LongPas nebo pro opakované výjezdy MultiTrip.

4.2. Česká pojišťovna, a. s.²¹

Česká pojišťovna je univerzální pojišťovnou s dlouholetou a bohatou tradicí v životním i neživotním pojištění. Je největší pojišťovnou od zavedení konkurenčního prostředí v r. 1991. Česká pojišťovna nabízí jak individuální životní a neživotní pojištění, tak i pojištění pro malé, střední a velké klienty v oblasti průmyslových a podnikatelských rizik. V roce 2008 její podíl na celkovém předepsaném pojistném činil 27,2 %, což ji postavilo na první místo v žebříčku pojišťoven.

Nabídka produktů pro cestovní pojištění:

- **GLOBUS** – jedná se o krátkodobé cestovní pojištění vhodné pro každého, kdo cestuje do zahraničí, ať už na dovolenou nebo služebně. Základem pojištění je pojištění léčebných výloh, ke kterým si klient může zvolit připojištění podle jeho požadavků. V nabídce připojištění je úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění zavazadel, pojištění právní pomoci, pojištění zásahu horské služby, pojištění storna cesty, pojištění přerušení cesty, pojištění nevyužitých dovolených a pojištění veterinární léčby. Dále si může klient zvolit výši limitu pro léčebné výlohy. Pojištění se sjednává pro územní platnost Evropa nebo Svět.
- **ODYSSEUS** – celoroční cestovní pojištění, přičemž počet cest do zahraničí není omezen. Je vhodné především pro podnikatele, manažery, obchodní zástupce,

²¹ Pramen: [13]

řidiče a další osoby, které v zahraničí nebudou vykonávat manuální práci. Pojištění zahrnuje pojištění léčebných výloh včetně asistenční služby, úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu a pojištění zavazadel. Územní platnost je pro Evropu a Celý svět, a dále si klient může vybrat výši limitu pro léčebné výlohy.

- KOMPAS - pojištění pro cesty v tuzemsku, přičemž si klient může vybrat z úrazového pojištění a pojištění zavazadel. Pojištění lze sjednat jednotlivě anebo současně.

Klienti mohou pojištění uzavřít na přepážkách pojišťovny nebo on-line prostřednictvím internetu. Při sjednání pojištění on-line získává klient automaticky 10% slevu, při sjednání na přepážkách pojišťovny jsou poskytovány taktéž slevy, které se liší podle využívaných služeb, např. 20 % pro držitele kreditní karty od České pojišťovny, 25 % pro pojištěnce Zdravotní pojišťovny ministerstva vnitra ČR.

4.3. Pojišťovna Kooperativa, a. s.²²

Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group je druhou největší pojišťovnou na českém trhu. Po přijetí zákona o pojišťovnictví byla první komerční pojišťovnou na území bývalého Československa. V roce 2008 se podílela na celkovém předepsaném pojistném v ČR 22,2 %. Kooperativa je univerzální pojišťovnou, která nabízí plný sortiment služeb a všechny standardní druhy pojištění jak pro občany, tak pro klienty z řad firem od drobných podnikatelů až po velké organizace. Kooperativa je součástí koncernu Vienna Insurance Group (VIG).

Pojišťovna Kooperativa nabízí pro zákazníky následující produkty:

- KOLUMBUS – jedná se o krátkodobé cestovní pojištění. Klient si může sjednat pouze pojištění léčebných výloh, přičemž se vztahuje i na teroristické útoky, nebo komplexní balíček, který zahrnuje navíc úrazové pojištění, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění přerušení cesty a pojištění nevyužité cestovní služby. A dále může uzavřít doplňkové pojištění sportovních

²² Pramen: [21]

činností, které se vztahuje i na náhradu nákladů za zásah horské služby. Klient si může zvolit výši pojistných limitů a to buď variantu KLASIC s nižšími limity pojistného plnění, nebo variantu PLUS s vyššími limity pojistného plnění. Pojištění je zdarma pro děti do 6 let v doprovodu aspoň jedné dospělé osoby, pro děti od 6 do 18 let nabízí 50% slevu.

- KOLUMBUS Abonent – celoroční cestovní pojištění pro opakované výjezdy do zahraničí. Klient si může sjednat pouze pojištění léčebných výloh, přičemž se vztahuje i na teroristické útoky, nebo komplexní balíček, který zahrnuje navíc úrazové pojištění, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění přerušení cesty a pojištění nevyužité cestovní služby. Klient si může zvolit výši pojistných limitů, a to buď variantu KLASIC s nižšími limity pojistného plnění, nebo variantu PLUS s vyššími limity pojistného plnění. Pojištění je zdarma pro děti do 6 let v doprovodu aspoň jedné dospělé osoby, pro děti od 6 do 18 let nabízí 50% slevu.
- Cestovní pojištění pro firmy – toto pojištění nabízí pojišťovna Kooperativa firmám podle individuálních požadavků v mnoha variantách za výhodných podmínek. Speciální nabídkou jsou např. roční karty, které mohou být mezi zaměstnanci přenosné.

4.4. Allianz pojišťovna, a. s.²³

Allianz pojišťovna, a. s., je stoprocentní dceřinou společností Allianz New Europe Holding GmbH a součástí přední světové pojišťovací skupiny Allianz SE. Na český trh vstoupila v roce 1993 a během svého působení si vybudovala pevnou pozici jedné ze tří největších českých pojišťoven. Nabízí komplexní škálu pojišťovacích a investičních produktů pro soukromou i firemní klientelu. Allianz pojišťovna, a. s., je jediným akcionářem Allianz penzijního fondu, založeného v roce 1994. Je také jediným společníkem Allianz Kontakt, s.r.o.

Na území České republiky má Allianz pojišťovna 11 oblastních ředitelství, která řídí více než 1900 pojišťovacích poradců. Na celkovém pojistném plnění se podílí 7,3 %.

²³ Pramen: [6]

Mimo vlastní síť realizuje Allianz pojišťovna obchodní činnost také ve spolupráci s vybranými makléři a bankami. Své služby nabízí i prostřednictvím prodejců motorových vozidel a cestovních kanceláří.

Pojišťovna Allianz nabízí pro své klienty výběr ze tří následujících pojistných produktů:

- SILVER²⁴ – toto pojištění nabízí optimální poměr mezi cenou a nabízeným pojištěním. Zahrnuje neomezené pojištění léčebných výloh, pojištění trvalých následků, pojištění smrti následkem úrazu, denní odškodné při úraze, odpovědnost za škodu
- GOLD – léčebné výlohy neomezeně, pojištění zavazadel, odpovědnost za škodu, doplňková asistence
- PLATINUM – jedná se o komplexní pojištění se zvýšenými limity pojistného plnění, zahrnující neomezené pojištění léčebných výloh, pojištění trvalých následků, pojištění smrti následkem úrazu, denní odškodné při úraze, pojištění zavazadel, odpovědnost za škodu, doplňková asistence

Pojišťovna nabízí možnost připojištění rizikových sportů SPORT PLUS a připojištění stornovacích poplatků. Všechny produkty jsou ve variantě pro územní platnost Evropa kromě ČR, Celý svět kromě ČR a USA, Celý svět, s rozdílem výše pojistných limitů. Produkty mohou klienti uzavřít on-line prostřednictvím internetu a taktéž na pobočkách pojišťovny.

²⁴ Není v nabídce pro Českou republiku.

4.5. MODELOVÉ PŘÍKLADY

4.5.1. Modelový příklad č. 1

Rodina se dvěma dětmi (15 a 10 let) jede na 10denní dovolenou do Chorvatska. Součástí cestovního pojištění by mělo být pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění a pojištění odpovědnosti za škodu. Pro uzavření pojistné smlouvy u dané pojišťovny hraje hlavní roli cena nabízeného pojištění.

Tabulka č. 4: Pojistné a pojistné limity pro modelový příklad č. 1 (v Kč)

Pojišťovna	ECP	ČP	KOOP	ALLIANZ
Produkt	SingleTrip STANDARD RODINA	GLOBUS Turistická cesta	KOLUMBUS KLASIC	SILVER
Pojistné limity				
pojištění léčebných výloh	3 000 000	1 500 000	1 500 000	neomezeno
úrazové pojištění				
- trvalé následky úrazu	400 000	200 000	200 000	400 000
- smrt následkem úrazu	200 000	100 000	100 000	200 000
odpovědnosti za škodu				
- na majetku	2 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
- na zdraví	4 000 000	2 000 000	2 000 000	2 000 000
- jiné škody	x	500 000	500 000	100 000
Pojistné celkem	1680	1080	1 180	960

Kooperativa nabízí poloviční slevu na pojistném pro děti od 6 do 15 let. V ceně pojištění od Kooperativy je zahrnuto i pojištění zavazadel, pojištění přerušení cesty a nevyužitých cestovních služeb. Česká pojišťovna poskytuje slevu 10 % při uzavření pojistné smlouvy on-line a další slevy při sjednání na jejích pobočkách. Evropská cestovní pojišťovna neposkytuje slevu pro děti, ale za to nabízí rodinné cestovní pojištění. Pojištění od Allianz mimo jiné zahrnuje i denní odškodné při úrazu. Všechny smlouvy pojišťovny Allianz o cestovním pojištění kryjí v rámci pojištění léčebných výloh v zahraničí i riziko terorismu, avšak v tomto případě je pojistné krytí omezeno na 1 500 000 Kč na jednu pojistnou událost.

Pokud porovnáme nabízené pojistné, zjistíme, že pro rodinu je nejvýhodnější pojištění Silver od Allianz pojišťovny.

4.5.2. Modelový příklad č. 2

Mladý pár (22 a 27 let) chce uzavřít cestovní pojištění na plánovaný 2denní pobyt v Paříži. Pojištění by mělo obsahovat pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění, pojištění zavazadel a pojištění odpovědnosti za škodu. Cena pojištění by měla odpovídat nabízeným pojistným limitům.

Tabulka č. 5: Pojistné a pojistné limity pro modelový příklad č. 2 (v Kč)

Pojišťovna	ECP	ČP	KOOP	ALLIANZ
Produkt	SingleTrip STANDARD OSOBA	GLOBUS Turistická cesta	KOLUMBUS KLASIC	PLATINUM
Pojistné limity				
pojištění léčebných výloh	3 000 000	3 000 000	3 000 000	neomezeno
úrazové pojištění				
- trvalé následky úrazu	400 000	200 000	200 000	400 000
- smrt následkem úrazu	200 000	100 000	100 000	200 000
odpovědnosti za škodu				
- na majetku	2 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
- na zdraví	4 000 000	2 000 000	2 000 000	2 000 000
pojištění zavazadel	30 000	15 000	15 000	50 000
Pojistné celkem	820	192	180	368

Nabídka České pojišťovny a pojišťovny Kooperativa je podle pojistných limitů identická, avšak Kooperativa nabízí v ceně pojistného pojištění přerušení cesty a pojištění nevyužití dovolené a z cenového hlediska nabízí nejlevnější pojištění. Pro tento mladý pár by mohla být zajímavá i nabídka od pojišťovny Allianz, neboť cenou odpovídá nabízeným pojistným limitům. Evropská cestovní pojišťovna nabízí ve svém produktu i právní ochranu, avšak z nabízených produktů je cena pojistného nejvyšší.

4.5.3. Modelový příklad č. 3

Podnikatel (35 let) musí podniknout 5denní služební cestu do USA. Nabízené pojištění by mělo zahrnovat pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění zpoždění letu a pojištění zmeškání letu. Zároveň si uvědomuje, že je lékařská péče v USA velmi drahá, tudíž požaduje vyšší limity pojistného plnění, přičemž cena pojištění není důležitá.

Tabulka č. 6: Pojistné a pojistné limity pro modelový příklad č. 3 (v Kč)

Pojišťovna	ECP	ČP	KOOP	ALLIANZ
Produkt	SingleTrip OPTIMAL OSOBA	GLOBUS Pracovní cesta	KOLUMBUS PLUS	PLATINUM
Pojistné limity				
pojištění léčebných výloh	6 000 000	3 000 000	3 000 000	neomezeno
úrazové pojištění				
- trvalé následky úrazu	800 000	200 000	400 000	400 000
- smrt následkem úrazu	400 000	100 000	200 000	200 000
pojištění zavazadel	60 000	20 000	30 000	50 000
odpovědnosti za škodu				
- na majetku	6 000 000	1 000 000	1 500 000	1 000 000
- na zdraví	12 000 000	2 000 000	3 000 000	2 000 000
pojištění zpoždění letu	5 000	x	x	max. 5000
pojištění zmeškání letu	5 000	5 000	10 000	x
Pojistné celkem	1830	520	450	840

Evropská cestovní pojišťovna nabízí v základní ceně i následující pojištění: pojištění odcizení cestovních dokladů, právní ochranu, pojištění zkrácení cesty, pojištění přerušení cesty, pojištění nevyužití dovolené, pojištění pro zimní sporty a pojištění pro cestování autem. Pro podnikatele je nabízený produkt jistě atraktivní, neboť splňuje veškeré požadavky. Produkt od České pojišťovny je zcela nevyhovující, neboť nelze sjednat vyšší limity pro doplňkové pojištění. U nabízeného pojištění od Kooperativy lze sice sjednat vyšší pojistné limity pro doplňkové pojištění, avšak limit pojištění léčebných výloh je pro cestu do USA, kde je cena lékařské péče vysoká, je tato částka nízká. Za nejvhodnější lze považovat nabízené pojištění od pojišťovny Allianz, neboť má neomezené limity pro pojištění léčebných výloh a cenově je taktéž atraktivní. Avšak záleží na pojištěném, zda bude výše pojistných limitů u doplňkových pojištění pro něj dostačující.

4.5.4. Modelový příklad č. 4

Student VŠ (21 let) odjíždí na 6 měsíců (184 dnů) na studijní pobyt do Německa. Předpokládá, že se bude věnovat rekreačním sportům, jako je cyklistika a jízda na kolečkových bruslích. Chce si sjednat pojištění, které by obsahovalo pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění a pojištění odpovědnosti za škodu.

Tabulka č. 7: Pojistné a pojistné limity pro modelový příklad č. 4 (v Kč)

Pojišťovna	ECP	ČP	KOOP	ALLIANZ
Produkt	MultiTrip STANDARD STUDENT	ODYSSEUS	KOLUMBUS ABONENT	SILVER
Pojistné limity				
pojištění léčebných výloh	3 000 000	1 500 000	1 500 000	neomezeno
úrazové pojištění				
- trvalé následky úrazu	400 000	200 000	200 000	400 000
- smrt následkem úrazu	200 000	100 000	100 000	200 000
odpovědnosti za škodu				
- na majetku	2 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
- na zdraví	4 000 000	2 000 000	2 000 000	2 000 000
Pojistné celkem	2980	1700	1980	3600

Všechny pojišťovny nabízejí v případě zájmu o sjednání pojištění na dobu delší než 90 dní celoroční pojištění, které vychází pro klienta výhodněji. Z tabulky je zřejmé, že nejvýhodněji vychází pojištění od České pojišťovny, které je identické jako nabídka pojišťovny Kooperativa.

4.5.5. Modelový příklad č. 5

Muž (29 let) plánuje se zúčastnit jednodenního lyžařského zájezdu do švýcarských Alp. Chce, aby součástí jeho pojištění bylo pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění, pojištění zavazadel (lyže) a pojištění odpovědnosti za škodu.

Tabulka č. 8: Pojistné a pojistné limity pro modelový příklad č. 5

Pojišťovna	ECP	ČP	KOOP	ALLIANZ
Produkt	SingleTrip STANDARD OSOBA	GLOBUS Rekreační sport	KOLUMBUS KLASIC	PLATINUM
Pojistné limity				
pojištění léčebných výloh	3 000 000	1 500 000	1 500 000	neomezeno
úrazové pojištění				
- trvalé následky úrazu	400 000	200 000	200 000	400 000
- smrt následkem úrazu	200 000	100 000	100 000	200 000
odpovědnosti za škodu				
- na majetku	2 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
- na zdraví	4 000 000	2 000 000	2 000 000	2 000 000
pojištění zavazadel / lyží	30 000	20 000	15 000	50 000
Pojistné celkem	600	126	60	184

Evropská cestovní pojišťovna nabízí doplňkové připojištění Winter, ve kterém je zahrnuta i ochrana lyžařského vybavení. Pro pojištění u Kooperativy je nutné k základnímu pojištění Kolumbus sjednat i pojištění sportovních činností, a to pro aktivní sporty.

4.5.6. Modelový příklad č. 6

Základní škola plánuje pro žáky 9. tříd (14 a 15 let) sedmi denní zájezd do Itálie. Během pobytu se budou věnovat rekreačním sportům a podniknou exkurze do historicky zajímavých měst. Cesty se zúčastní 32 žáků a 4 pedagogové. Pojištění sjednává škola a mělo by zahrnovat pojištění léčebných výloh, úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu.

Tabulka č. 9: Pojistné a pojistné limity pro modelový příklad č. 6 (v Kč)

Pojišťovna	ECP	ČP	KOOP	ALLIANZ
Produkt	SingleTrip STANDARD	GLOBUS Turistická cesta	KOLUMBUS KLASIC	PLATINUM
Pojistné limity				
pojištění léčebných výloh	3 000 000	1 500 000	1 500 000	neomezeno
úrazové pojištění				
- trvalé následky úrazu	400 000	200 000	200 000	400 000
- smrt následkem úrazu	200 000	100 000	100 000	200 000
odpovědnosti za škodu				
- na majetku	2 000 000	1 000 000	1 000 000	1 000 000
- na zdraví	4 000 000	2 000 000	2 000 000	2 000 000
Pojistné celkem	20320	5594	5 600	4480

Jak je z tabulky zjevné, nabídka od Evropské cestovní pojišťovny je pro základní školu z hlediska ceny zcela nemyslitelná, přičemž jednu pojistnou smlouvu lze sjednat pouze pro 6 osob. Česká pojišťovna i Kooperativa nabízejí opět identické produkty z hlediska pojistného plnění. Nejvýhodněji vychází nabídka od pojišťovny Allianz, která vyhovuje nejen cenou, ale i limity pojistného plnění.

VÝSLEDKY VLASTNÍHO PRŮZKUMU

Zajisté není možné na základě několika modelových příkladů zohlednit všechny okolnosti a specifika jednotlivých pojišťoven a jejich produktů, avšak lze z uvedených příkladů lze dospět k názoru, že produkty pojišťovny Allianz a České pojišťovny jsou poměrem pojistných limitů a cenou vhodné pro širokou veřejnost.

Evropská cestovní pojišťovna nabízí vysoce specializované produkty pro určité skupiny zájemců o pojištění. Cena pojištění zpravidla odpovídá rozsahu nabízených pojistných služeb a limitů.

Určitou nevýhodou mohou být i pevně nastavené balíčky pojistných produktů, jako u pojišťovny Kooperativa, kde si klient může vybrat buď samotné pojištění léčebných výloh, anebo veškeré nabízené produkty cestovního pojištění, tj. úrazové pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění zavazadel, pojištění přerušení cesty a pojištění nevyužité služby, i když by ve skutečnosti chtěl pouze některé z těchto produktů.

Česká pojišťovna nabízí možnost sestavit si pojištění podle svých představ a taktéž patří mezi pojišťovny s nejlevnějším nabízeným pojištěním. Česká pojišťovna si za dobu svého působení získala dobré jméno a loajalitu klientů, tudíž bude zajisté více využívána klienty i v případě, že by jiná pojišťovna nabízela pro klienta lepší podmínky.

ZÁVĚR

Cestování nejsou jen příjemné zážitky, v dnešní době na cestách číhají mnohá nebezpečí. Nelze se jich zcela vyvarovat, ale lze se vyrovnat s jejich následky, a to uzavřením cestovního pojištění, neboť cestovní pojištění zaručuje finanční odškodnění v případě vzniku pojistné události. S cestovním pojištěním má tedy pojištěný jistotu, že je zabezpečený pro případ náhlého onemocnění, úrazu, ztráty zavazadel a jiných nesnází, a že se může v případě potřeby obrátit na asistenční službu.

Mnozí lidé si myslí, že v dnešní době, kdy je Česká republika členem Evropské unie a občané vlastní Evropský zdravotní průkaz, je cestovní pojištění pro cesty po Evropě zbytečné, ale velmi se mýlí. Občané ČR sice mají nárok na lékařsky nezbytnou zdravotní péči za stejných podmínek jako pro místní občany v zahraničí, ale obvyklá je například spoluúčast na úhradě poskytnuté zdravotní péče, platba na místě v hotovosti nebo omezení systému na veřejná zdravotnická zařízení. Cestovní pojištění zahrnuje dále i repatriaci a asistenční služby, které jsou v zahraničí velmi nedocenitelným pomocníkem, a také mnohé další výhody, které veřejné zdravotní pojištění nemůže zajistit.

Cílem této bakalářské práce bylo definovat pojistné produkty související s cestovním ruchem a zaměřit se na nabídku u jednotlivých pojišťoven. A následné porovnání jejich výhodnosti na modelových příkladech. Cíle práce se podařilo naplnit. Čtenář byl seznámen jak s cestovním ruchem, tak i s pojištěním, přičemž byla následně přiblížena oblast cestovního pojištění. Na základě teoretických poznatků, statistických dat a údajů získaných z internetových stránek pojišťoven byl vytvořen pohled na aktuální stav na trhu cestovního pojištění v České republice. V aplikační části práce pak byly na modelových příkladech porovnány pojistné produkty vybraných pojišťoven.

Z aplikační části bakalářské práce vyplývá, že pro každý modelový příklad je vhodný jiný pojistný produkt, a tudíž nelze jednoznačně označit pojišťovnu, která by byla nejlepší. Vždy záleží na individuálních potřebách a požadavcích zájemce o pojištění, jaké pojišťovně dá přednost. Avšak při výběru by měl věnovat pozornost výši pojistných limitů a šíři pojistného plnění. Také by neměl zapomínat na to, že pojišťovna poskytne pojistné plnění pouze na pojištění, které odpovídá charakteru a riziku cesty.

Při zpracování bakalářské práce bylo čerpáno z odborné literatury a především z internetových stránek jednotlivých pojišťoven.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY:

Knihy

- [1] ČEJKOVÁ, Viktória. *Pojistný trh*. 1. vyd. Praha: Grada, 2002. 119 s. ISBN 80-247-0137-5.
- [2] DAŇHEL, J. *Pojistná teorie*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2005. 332 s. ISBN 80-86419-84-3.
- [3] DROBNÁ, D.; MORÁVKOVÁ, E. *Cestovní ruch: pro střední školy a veřejnost*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2004. 208 s. ISBN 80-7168-901-7.
- [4] HESKOVÁ, Marie. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2006. 223 s. ISBN 80-7168-948-3.
- [5] SYROVÝ, Petr; NOVOTNÝ, Martin. *Osobní a rodinné finance*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. 171 s. ISBN 80-247-0478-1.

Elektronické publikace

- [6] Allianz pojišťovna, a. s. Dostupné na: <<http://www.allianz.cz>>.
- [7] Cestovní pojišťovna ADRIA Way družstvo Dostupné na: <<http://www.adriaway.cz>>.
- [8] Cestovní pojištění: Pojištění rizikových sportů. Dostupný na: <<http://cestovni-pojisteni.orbion.cz/pojisteni-sportu/>>
- [9] Cestovní pojištění: porovnejte si online všechny nabídky na českém trhu! Dostupný na: <<http://www.penize.cz/18121-cestovni-pojisteni-porovnejte-si-online-vsechny-nabidky-na-ceskem-trhu!>>
- [10] Česká asociace pojišťoven. Dostupné na: <<http://www.cap.cz>>.
- [11] Česká národní banka – sekce dohledu v pojišťovnictví. Dostupné na: <http://www.cnb.cz/cz/dohled_fin_trh/dohled_pojistovny>.
- [12] Česká podnikatelská pojišťovna, a. s. Dostupné na: <<http://www.cpp.cz>>.
- [13] Česká pojišťovna, a. s. Dostupné na: <<http://www.cpoj.cz>>.
- [14] Český statistický úřad. Dostupné na: <<http://www.czso.cz>>
- [15] ČSOB Pojišťovna, a. s. Dostupné na: <<http://www.csobpoj.cz>>.
- [16] Evropská Cestovní Pojišťovna, a. s. Dostupné na: <<http://www.evropska.cz>>.
- [17] Generali Pojišťovna, a. s. Dostupné na: <<http://www.generaliz.cz>>.
- [18] Hasičská vzájemná pojišťovna, a. s. Dostupné na: <<http://www.hvp.cz>>.

- [19] Chartis Travel Guard s. a. Dostupné na: <<http://www.chartisinsurance.com>>
- [20] Komerční pojišťovna, a. s. Dostupné na: <<http://www.komercpoj.cz>>.
- [21] Kooperativa, pojišťovna, a. s. Dostupné na: <<http://www.koop.cz>>.
- [22] Maxima pojišťovna, a. s. Dostupné na: <<http://www.maxima-as.cz>>
- [23] Na dovolenou jen s cestovním pojištěním – porovnejte si 13 pojišťoven.
Dostupné na: <<http://www.top-pojisteni.cz/pojistovaci-poradna/novinky-ze-sveta-pojisteni/na-dovolenou-jen-s-cestovnim-pojistenim-porovnejte-si-13-pojistoven>>
- [24] Pojištění: Pojisteni.cz – pojištění online pro každého. Dostupné na:
<<http://www.pojisteni.cz>>
- [25] Pojišťovna Slavia, a. s. Dostupné na: <<http://www.pojistovna-slavia.cz>>.
- [26] Pojišťovna VZP, a. s. Dostupné na: <<http://www.pvzp.cz/>>.
- [27] Skripta Cestovní ruch pro všechny. Dostupné na:
<[http://ct.scentrum.cz/eknihovna/index.php?SERV\[service_id\]=ek_preview&SERV\[mess_id\]=preview](http://ct.scentrum.cz/eknihovna/index.php?SERV[service_id]=ek_preview&SERV[mess_id]=preview)>
- [28] UNIQA pojišťovna, a. s. Dostupné na: <<http://www.uniqa.cz>>.
- [29] VICTORIA-VOLKSBANKEN pojišťovna, a. s. Dostupné na:
<<http://www.victoria.cz>>.
- [30] Vitalitas pojišťovna, a. s. Dostupné na: <<http://www.vitalitas.cz>>.
- [31] World Travel & Tourism Council. Dostupné na: <<http://www.wttc.org>>

SEZNAM ZKRATEK

aj. - a jiné

a. s. - akciová společnost

apod. - a podobně

např. - například

WTO - World Tourism Organization

EZP - Evropský zdravotní průkaz

WTTC - World Travel & Tourism Council

ALLIANZ - Allianz pojišťovna a. s.

AXA - AXA životní pojišťovna, a. s.

ADRIA - Cestovní pojišťovna ADRIA Way, družstvo

CARDIF - Pojišťovna CARDIF PRO VITA, a. s.

ČPP - Česká podnikatelská pojišťovna, a. s.

ČP - Česká pojišťovna, a. s.

ČSOB - ČSOB Pojišťovna, a. s.

ECP - Evropská Cestovní Pojišťovna, a. s.

GP - Generali Pojišťovna, a. s.

HVP - Hasičská vzájemná pojišťovna, a. s.

CHARTIS - CHARTIS EUROPE s. a.

KP - Komerční pojišťovna, a. s.

KOOP - Kooperativa pojišťovna, a. s.

MONDIAL - Mondial Assistance International AG

PVZP - Pojišťovna VZP, a. s.

SLAVIA - Slavia Pojišťovna, a. s.

TRIGLAV - Triglav pojišťovna, a. s.

TTG - Travel Trade Gazette

UNIQA - UNIQA pojišťovna, a. s.

VICTORIA - VICTORIA VOLKSBANKEN pojišťovna, a. s.

VITALITAS - Vitalitas pojišťovna, a. s.

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová (bakalářská) práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové (bakalářské) práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové (bakalářské) práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou (bakalářskou) práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Uherském Hradišti dne 7. května 2010

.....

Dominika Rosová

Adresa trvalého pobytu studenta:

Veselská 1334, Bzenec 696 81

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Nabízené produkty cestovního pojištění v ČR podle pojišťoven

Příloha č. 2: Předepsané pojistné cestovního pojištění členů ČAP v roce 2008 (v tis. Kč)

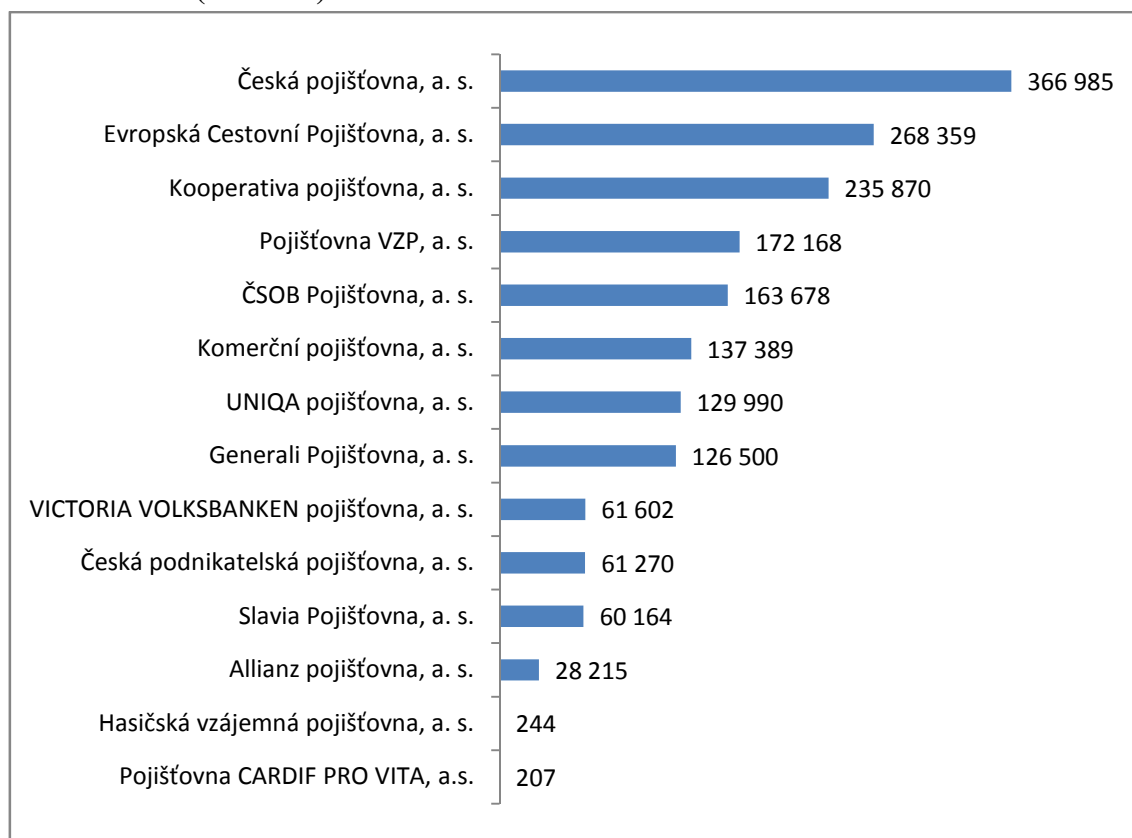
Příloha č. 3: Přehled pojišťoven nabízejících cestovní pojištění a poskytovatelů
asistenčních služeb

Příloha č. 1: Nabízené produkty cestovního pojištění v ČR podle pojišťoven

Pojišťovna	Pojištění léčebných výloh	Úrazové pojištění	Pojištění zavazadel	Pojištění odpovědnosti za škodu	Pojištění storna	Pojištění zpoždění letu	Pojištění zpoždění zavazadel	Pojištění přerušení cesty	Pojištění nevyužití dovolené	Pojištění únosu	Doplňkové asistenční služby	Pojištění na veterinární léčbu zvířete v zahraničí	Pojištění nákladů horské záchranné služby Slovensko
ALLIANZ	x	x	x	x	x						x		
AXA	x	x	x	x		x					x		
ADRIA	x	x	x	x	x								
CARDIF	x	x	x	x		x	x						
ČPP	x	x	x	x	x	x	x		x	x		x	x
ČP	x	x	x	x	x			x	x		x	x	x
ČSOB	x	x	x	x							x		
ECP	x	x	x	x	x					x	x	x	
GP	x	x	x	x	x			x			x		
HVP	x	x	x	x							x		
CHARTIS	x	x	x	x		x	x			x	x		
KP	x	x	x	x	x								
KOOP	x	x	x	x				x	x				
MONDIAL	x	x	x	x	x								
PVZP	x	x	x	x	x	x	x		x	x		x	x
SLAVIA	x	x	x	x	x	x	x		x	x		x	
TRIGLAV	x	x	x	x	x						x		
UNIQA	x	x	x	x							x		
VICTORIA	x	x	x	x							x		
VITALITAS	x	x	x	x	x								

Pramen: WWW stránky jednotlivých pojišťoven.

**Příloha č. 2: Předepsané pojistné cestovního pojištění členů ČAP v roce 2008
(v tis. Kč)**



Pramen: Česká asociace pojišťoven

Příloha č. 3: Přehled pojišťoven nabízejících cestovní pojištění a poskytovatelů asistenčních služeb

Název pojišťovny	Asistenční služba
Allianz pojišťovna, a. s.	ELVIA Assistance
AXA životní pojišťovna, a. s.	AXA Assistance CZ
Cestovní pojišťovna ADRIA Way, družstvo	AXA Assistance CZ
Česká podnikatelská pojišťovna, a. s.	AXA Assistance CZ
Česká pojišťovna, a. s.	Europ Assistance
ČSOB Pojišťovna, a. s.	ČSOB Pojišťovna Assistance
Evropská Cestovní Pojišťovna, a. s.	EuroAlarm
Generali Pojišťovna, a. s.	Europ Assistance
Hasičská vzájemná pojišťovna, a. s.	AXA Assistance CZ
CHARTIS EUROPE s. a.	Asistenční služba Travel Guard
Komerční pojišťovna, a. s.	AXA ASSISTANCE CZ
Kooperativa pojišťovna, a. s.	Global Assistance
Maxima pojišťovna, a. s.	EuroCross Assistance
Mondial Assistance International AG	Mondial Assistance
Pojišťovna VZP, a. s.	AXA ASSISTANCE CZ
Pojišťovna CARDIF PRO VITA, a.s.	
Slavia Pojišťovna, a. s.	Eurocross Assistance
Triglav pojišťovna, a. s.	AXA ASSISTANCE CZ
UNIQA pojišťovna, a. s.	Europ Assistance
VICTORIA VOLKSBANKEN pojišťovna, a. s.	CORIS assistance
Vitalitas pojišťovna, a. s.	CORIS assistance

Pramen: Vlastní sestavení na základě dat z WWW stránek pojišťoven.